SCIENTIA RERUM POLITICARUM

Pszichológia a közszolgálatban I.

Szerkesztette:
HALLER JÓZSEF
FARKAS JOHANNA

Dialóg Campus

Pszichológia a közszolgálatban I.

Scientia Rerum Politicarum

Sorozatszerkesztők

Kiss György és Kis Norbert

PSZICHOLÓGIA A KÖZSZOLGÁLATBAN I.

Szerkesztette:
Haller József és Farkas Johanna

Dialóg Campus Kiadó ❖ Budapest

A mű a KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15-2016-00001 azonosító számú, „A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés” elnevezésű kiemelt projekt keretében jelent meg.

Szerzők

Borbély Zsuzsanna
Farkas Johanna
Fogarasi Mihály
Fülöp Márta
Haller József
Hegedűs Judit
Kováts Daniella
Pallai Katalin
Pápay Nikolett
Sipos Szandra

Szakmai lektor

Bolgár Judit

© Dialóg Campus Kiadó, 2018
© Szerkesztők, 2018
© Szerzők, 2018

A mű szerzői jogilag védett. Minden jog, így különösen a sokszorosítás, terjesztés és fordítás joga fenntartva. A mű a kiadó írásbeli hozzájárulása nélkül részeiben sem reprodukálható, elektronikus rendszerek felhasználásával nem dolgozható fel, azokban nem tárolható, azokkal nem sokszorosítható és nem terjeszthető.

Tartalom

Előszó 11

1. Pszichológia és közszolgálat *(Farkas Johanna)* 13
   1.1. A magatartástudomány 13
      1.1.1. A magatartástudomány kialakulása és meghatározása 13
      1.1.2. A magatartástudomány meghatározása és feladata 14
      1.1.3. A magatartástudomány tárgya 14
   1.2. Az emberi magatartás kutatása 14
      1.2.1. Történeti gyökerek, a pszichológia tudományának kialakulása 14
      1.2.2. A pszichológia tárgya 15
      1.2.3. A pszichológia területei 16
      1.2.4. A pszichológia módszerei 17
   1.3. Az emberi magatartás értelmezései 18
      1.3.1. Biológiai nézőpont 18
      1.3.2. Pszichoanalízis 19
      1.3.3. Kognitív nézőpont 19
      1.3.4. Humanisztikus nézőpont 19
      1.3.5. Behaviorista nézőpont 20
      1.3.6. Interdiszciplináris nézőpont 20
   Összefoglalás 20
   Ajánlott olvasmányok 21

2. A lelki jelenségek biológiai alapjai *(Haller József)* 23
   2.1. A stressz 23
      2.1.1. Mi a stressz? 23
      2.1.2. „Jó” és „rossz” stressz, illetve a modern stresszfelfogás 24
      2.1.3. A stresszválasz mechanizmusai 25
      2.1.4. A stressz okai és következményei 26
      2.1.5. Védő és érzékenyítő tényezők 28
      2.1.6. Egészségvonzatok – védekezés a stressz hatásaival szemben 31
   2.2. Öröklődés 33
      2.2.1. A gének természete 33
      2.2.2. Gének és környezet 34
      2.2.3. A génműködés szabályozása 35
   2.3. Az agy működése 36
   2.4. Pszichológia vagy biológia – mechanika vagy szabad akarat? 37

Összefoglalás 37
Ajánlott olvasmányok 38

3. Tanulás és memória *(Haller József)* 39
3.1. Alapfogalmak 39
3.1.1. A tanulás és memória lényege 39
3.1.2. A tanulás fő formái 40
3.1.3. A memória fő formái 43
3.1.4. Tanulás és memória – a rendszer 46
3.2. A tanulás biológiai alapjai 48
3.2.1. Mi tárolódik? 48
3.2.2. Hol tárolódik? 48
3.2.3. Hogyan tárolódik? 50
Összefoglalás: hogyan tanuljunk eredményesen? 51
Ajánlott olvasmányok 54

4. Motiváció, érzelmek és gondolkodás *(Fogarasi Mihály – Haller József)* 55
4.1. A motiváció *(Fogarasi Mihály)* 55
4.1.1. A motívumok rendszerei 55
4.1.2. A külső és belső motívumok kölcsönhatásai 61
4.2. Az érzelmek (Fogarasi Mihály) 62
4.2.1. Az érzelmek osztályozása és összetevői 63
4.2.2. Az érzelmek kialakulása (az úgynevezett érzelemelméletek) 63
4.2.3. Az érzelmek osztályozása 66
4.2.3. Érzelemtanulás 68
4.3. A gondolkodás *(Haller József)* 69
4.3.1. A gondolkodás szerkezete és spirálja 69
4.3.2. A gondolkodás fajtái 70
4.3.3. Részrehajló gondolkodás 71
Összefoglalás 72
Ajánlott olvasmányok 73

5. Személyiségpszichológia *(Sipos Szandra – Haller József)* *75*
5.1. A személyiség meghatározásának alapjai *(Sipos Szandra)* 75
5.2. A személyiségpszichológia területei (Sipos Szandra) 78
5.2.1. Diszpozicionális nézőpont 79
5.2.2. Biológiai nézőpont 81
5.2.3. Pszichoanalitikus nézőpont 81
5.2.4. Tanuláselméleti megközelítés 84
5.2.5. Kognitív megközelítés 86
5.2.6. Fenomenológiai nézőpont 87
5.2.7. A nézőpontok sokfélesége és egysége 90
5.3. Gyakorlati személyiség-lélektan (Haller József) 91
5.3.1. Rövid történet 91

5.3.2. Az ötfaktoros személyiség modellje 91
5.3.3. Ötfaktorosszemélyiség-kérdőívek 92
5.3.4. Az ötfaktoros modell népszerűsége 93
5.3.5. Az ötfaktoros modell érvényessége 94
Összefoglalás 94
Ajánlott olvasmányok 96

6. Önismeret *(Farkas Johanna – Borbély Zsuzsanna)* 97
6.1. Az önismeret alapjai 97
6.1.1. Énfogalom, tudatelmélet 98
6.1.2. Mentalizáció 99
6.1.3. Mentális állapotok megértése 100
6.1.4. Érett tudatelmélet 100
6.2. Önismeret 101
6.2.1. Viselkedés 101
6.2.2. Gondolatok és érzelmek 101
6.2.3. Mások reakciói 102
6.2.4. Az önismeret Johari-féle modellje 102
6.3. Önértékelés 104
6.3.1. Mindennapi tapasztalatok kontextusa 105
6.3.2. Társas összehasonlítás kontextusa 105
6.3.3. Egyéni értékrendszer kontextusa 105
6.3.4. Az énkép védelme 105
6.3.5. Megküzdési módok 107
6.4. Önmagunk fejlesztése 108
6.4.1. A visszajelzések jelentősége 108
6.4.2. Asszertivitás 112
6.4.3. Flow-élmény 113
Összefoglalás 114
Ajánlott olvasmányok 115

7. A szocializáció folyamata *(Pápay Nikolett)* 117
7.1. A szocializáció alapfogalmai 117
7.2. Az egyén szocializációja 119
7.2.1. Szocializációs színterek 120
7.2.2. A szociális tanulás folyamatai 123
7.3. A kötődés szerepe és típusai 125
7.3.1. Kötődéselmélet 126
7.3.2. A kötődés mintázatainak vizsgálata 127
7.4. Az identitás kialakulásának folyamata 128
7.5. Az önkontrollfolyamatok 131
Összefoglalás 132
Ajánlott olvasmányok 134

8. A csoportlélektan alapjai *(Kováts Daniella)* 135
8.1. Miért akarunk egy csoport tagjává válni? 135
8.2. A csoport pszichológiája 136
8.2.1. A csoport fogalma 136
8.2.2. A csoport típusai 137
8.3. A csoportműködés pszichológiai jellemzői 139
8.4. A csoport rétegződése 141
8.4.1. Hivatalos struktúra 141
8.4.2. Kommunikációs struktúra 141
8.4.3. A csoport érzelmi struktúrája 143
8.4.4. A csoport feladatstruktúrája és a struktúrák közötti összefüggések 145
8.5. Munkacsoportok és csapatok 147
8.5.1. A csapatmunka jellemzői 148
8.5.2. Munkacsoportok jellemzői 148
Összefoglalás 149
Ajánlott olvasmányok 150

9. Csoportdinamika *(Kováts Daniella)* 151
9.1. Csoporttá alakulás, a csoport fejlődése 151
9.2. Pozíció, státusz és szerepek kialakulása a csoportban 152
9.2.1. Szerepkonfliktus 153
9.2.2. Szereptanulás 154
9.3. Alapvető csoportjelenségek 155
9.3.1. Konformitás 156
9.3.2. Bűnbakképzés 157
9.3.3. Társas serkentés és csoportteljesítmény 157
9.3.4. A társas lazsálás jelensége 158
9.3.5. Deindividualizáció, az egyéniségvesztés folyamata 158
9.3.6. Csoportdöntés 160
9.4. Csoportközi folyamatok 163
9.5. Munkahelyi csoportok és változásmenedzsment 164
Összefoglalás 165
Ajánlott olvasmányok 167

10. Társas interakciók *(Farkas Johanna)* 169
10.1. A benyomás kialakulása 170
10.1.1. Az első benyomás kialakulása 171
10.1.2. A jelek leképeződése 172
10.1.3. A benyomások állandósága 174
10.2. Benyomáskeltés 175
10.2.1. Befolyásoló tényezők 175
10.2.2. A benyomáskeltés stratégiái 176
10.3. Attribúciók 178
10.3.1. Mások viselkedésének megértése 178

10.3.2. A benyomás szerveződése 180
10.3.3. Attribúciós torzítások 181
10.4. Attitűdök 181
10.4.1. Az attitűdök összetevői 181
10.4.2. Az attitűdök funkciói 182
10.4.3. Attitűdalakulás és -változás 183
10.5. Segítségnyújtás és agresszív viselkedés 184
10.5.1. Segítő viselkedés 184
10.5.2. Agresszió 187
Összefoglalás 189
Ajánlott olvasmányok 190

11. Együttműködés és versengés a szervezetekben *(Fülöp Márta)* 191
11.1. Együttműködés és versengés összefonódása a szervezetekben 191
11.2. Együttműködés a szervezetben 192
11.2.1. Konstruktív és destruktív együttműködés 193
11.3. Versengés a szervezetben 194
11.3.1. A spontán vagy informális versengés 194
11.3.2. Strukturális vagy formális versengés 195
11.3.3. A spontán és a strukturális versengés viszonya 195
11.3.4. A konstruktív és destruktív versengés 196
11.4. Az együttműködés és az innováció kapcsolata 198
11.5. Az együttműködés, versengés és a személyiség 199
11.6. Versengési attitűdök és a munkahely versenykörnyezete 200
11.7. Versengés és a munkahelyi csoportok életszakaszai 201
Összefoglalás 202
Ajánlott olvasmányok 203

12. Társas befolyásolás *(Fogarasi Mihály)* 205
12.1. Szociális befolyásolás 205
12.1.1. Mások jelenléte és az egyéni teljesítmény 205
12.1.2. A tekintélynek történő engedelmesség 207
12.1.3. A csoportnyomás hatása az egyéni ítéletek alakulására 209
12.1.4. A kisebbség hatása a többségi vélemény alakulására 212
12.2. Manipuláció 214
12.2.2. Manipuláció a tömegmédiában 215
12.2.3. Manipulatív személyiségformák 215
Összefoglalás 216
Ajánlott olvasmányok 217

13. Társadalmi diverzitás *(Hegedűs Judit)* 219
13.1. Társadalmi egyenlőtlenség 219
13.2. Társadalmilag sérülékeny csoportok 222
13.2.1. Nemzeti és etnikai kisebbségek 223

13.2.2. Fogyatékkal élők csoportja 225
13.2.3. Hajléktalanok 227
13.2.4. Migránsok és menekültek 229
13.2.5. Idősek és gyermekek 231
13.2.6. LMBT 234
13.3. Előítélet – diszkrimináció – társadalmi kirekesztés 235
13.3.1. Sztereotípiák és előítéletek 235
13.3.2. Az előítéletek, a diszkrimináció elleni küzdelem eszközei 238
Összefoglalás 240
Ajánlott olvasmányok 240

14. Antikorrupció és integritás *(Pallai Katalin)* 241
14.1. Alapfogalmak 241
14.2. A racionális szabályszegés és racionális megelőző stratégiák 242
14.2.1. Az „önző lény" képzete és korrupt számítása 242
14.2.2. A hagyományos – szabályozó-szankcionáló – antikorrupció felfogása 242
14.3. Az értékek szerepe a korrupció megelőzésében 244
14.3.1. Kulturális minták hatása 244
14.3.2. A szabályok kikerülésének és elfogadásának folyamatai 245
14.4. A becsületes ember eltérülése 247
14.4.1. A kollektív cselekvési probléma 248
14.4.2. A személyes kísértés 248
14.4.3. A korlátozott etikusság 251
14.4.4. Eszközök az értékek erősítésére és helyreállítására 251
Összefoglalás – Az integritásszemlélet 253
Ajánlott olvasmányok 253

Szakirodalmi jegyzék 255
Könyvek, folyóiratcikkek 255
Online irodalom 269
Jogszabályok 271

Tárgymutató 273

Szakkifejezések magyarázata 281

Előszó

Ezzel a könyvvel arra törekszünk, hogy – a teljesség igénye nélkül – áttekintést adjunk az államtudományi szakos hallgatóknak a közszolgálatot érintő legfontosabb pszichológiai ismeretekről. Célunk, hogy az itt leírtakat tanulmányaik során könnyen elsajátíthassák, a gyakorlatban alkalmazni tudják. A könyv szerkezeti felépítése tükrözi a szerzők céljait, amelyek az általános ismeretek megszerzése mellett a differenciált szakmai képzés alapjainak megteremtését is magukban foglalják. Ennek érdekében az első félév tananyaga (ez a kötet) – az egyén és a csoport pszichológiáját érintve – általános pszichológiai ismereteket vázol fel, míg a második kötet speciálisan a közszolgálathoz kapcsolódó pszichológiai tudásanyagba nyújt betekintést.

Technikai útmutató a könyv használatához

Az érdeklődés felkeltése érdekében *paneleket* illesztünk a fejezetekbe – szerzőjük Ivaskevics Krisztián –, amelyek egy-egy témába vágó érdekességet ragadnak meg, alkalmanként pedig lehetőséget teremtenek a téma továbbgondolására. A fejezetek végén található ö*sszefoglalás* a tágabb összefüggések felismerését, megértését és a tanulás támogatását szolgálja. A fejezetek végén feldolgozást segítő *ellenőrző kérdésekkel* az önellenőrzésre, a téma továbbgondolására, esetleg saját ötletek megfogalmazására ösztönözzük a hallgatókat. Könnyen lehetséges, hogy a könyvben szereplő feladatok szerepet kapnak majd a vizsgán, ezeket tehát érdemes alaposan átgondolni, esetlegesen a szerzőkhöz fordulni, ha megoldásuk kapcsán problémákba ütköznének. Az *ajánlott olvasmányok* összeállításánál elsődleges szempont volt, hogy a témát mélyebben megismerni szándékozó hallgatók támpontokat kapjanak ehhez. Néha nem olvasmányokat jelölünk ki, hanem filmeket vagy más médiát. Ezek tanulmányozása teljesen opcionális, és az önképzést, nem a vizsgákra való felkészülést szolgálják. A könyv mellékleteként, a *Szakkifejezések magyarázata* részben tüntetjük fel az alapvető fogalmakat, illetve magyarázataikat. Végezetül: a könyvben a hallgató *szakirodalmi hivatkozásokat* talál. Ezek többségét a tudományos teljesítmény iránti tiszteletből szőttük a szövegbe, egyúttal alkalmat adva a hallgatónak arra, hogy megismerkedjen a kiemelkedő tudósok nevével. Továbbá hivatkoztunk szakirodalmi munkákra is, viszonylag új ismeretek szakmai hátterének megvilágítására. Ezek szerepelnek a szakirodalmi listában, de tanulmányozásuk az esetek többségében több szakértelmet igényel, mint amit ez a könyv nyújtani tud, ezért ezek tanulmányozását nem javasoljuk, bár természetesen nem is tiltjuk. Végül megjegyezzük ugyanakkor, hogy a könyv tartalmi elsajátítását kérjük majd számon a hallgatótól, nem pedig a nevek memorizálását.

1. Pszichológia és közszolgálat

Farkas Johanna

Ahogy minden szervezetrendszernek, úgy az államapparátus legjelentősebb alrendszerének, a közigazgatásnak is *legfontosabb erőforrása a szervezetet alkotó személyi állomány.* Linder Viktória nemzetközi aspektusból íródott munkájában kifejti azon szerteágazó területeket, amelyeken megjelenik a dolgozó ember kiemelkedő szerepe. Mivel „a feladatok ellátása a köz érdekében, a köz szolgálatában, a köz akaratából történik" (Linder 2014, 4.). ebből az aspektusból tekintve, véleményünk szerint megkérdőjelezhetetlen kívánalom, hogy a közszolga rendelkezzen a pszichológia alapvető ismereteivel. A közszolgálatban dolgozók tudásának pszichológiai ismeretekkel való kiegészülése hozzásegítheti a szervezetben dinamikusan zajló folyamatok megértését, amelyen keresztül a szervezet hatékonyabb működése valósulhat meg.

A köztisztviselők a feladataik ellátása során olyan döntéseket hoznak – adott esetben közhatalmat gyakorolhatnak, kényszert alkalmazhatnak –, amelyek *hatással lehetnek nemcsak az egyén, hanem a társadalom kisebb-nagyobb közösségeinek életére is.* Feladataik sokrétűek, döntéseik nagy horderejűek lehetnek, így a társadalmi felelősségvállalásuk az átlagnál magasabb színvonalon érvényesül, ezért az emberi magatartás alapvető törvényszerűségeinek elsajátítása különösen fontossá válik szakmai fejlődésük szempontjából.

1.1. A magatartástudomány

1.1.1. A magatartástudomány kialakulása és meghatározása

A második világháborút követően jelentős mértékben megváltoztak az életfeltételek, amely főként a tudomány és a technika fejlődésének, illetve az urbanizáció felgyorsulásának volt köszönhető (Buda–Kopp 2001). Ezen folyamatok mellett pedig egyre inkább foglalkoztatta a gondolkodókat az emberi magatartás „veszélyeztető" jellege, amely azt feltételezi, hogy az ember képes pusztító erejű és az emberiségre hatást gyakorló magatartásra. Ebből kiindulva igényként jelent meg az emberi magatartás törvényszerűségeinek egy másik fajta megközelítésből eredő analizálása. Mivel az adott tudományterületek egymástól elszeparáltan már nem tudtak magyarázatot adni egy-egy jelenség okaira, az interdiszciplináris, rendszerszemléletű gondolkodás erőteljesebbé vált. Mindezt a tendenciát erősítette az is, hogy hihetetlen méreteket öltött és ölt ma is a biológiai és pszichikai ismeretek gyarapodása, amely a tudományterületek határmezsgyéjén jelentkező törvényszerűségek vizsgálatát más köntösben tárgyalva, hatékonyabban tudja megvalósítani a természet- és társadalomtudományos paradigmák találkozási pontjaiban megjelenő integritást.

Az első magatartástudományi munkacsoport (Department of Social Relations néven) 1946-ban alakult meg a Harvard Egyetemen, amely a fentebb vázolt „új" szemléletmód alkalmazásával kereste a modern társadalomban megjelenő folyamatokra a magyarázatot. Az interdiszciplináris megközelítés hátterében integratív, paradigmaváltást eredményező szemléletmód húzódik meg. A kutatók szorgalmazták és képviselték, hogy *a tudományterületek ne kizárólagosan a saját megközelítéseik alapján vizsgálják az emberi magatartás jelenségeit, hanem az ember és környezete viszonylatában más tudományterületek vívmányait is integrálják az elméletalkotásba.* A több tudomány (például orvostudomány, biológia, pszichológia, szociológia, antropológia, pedagógia, kommunikáció és filozófia) szintéziséből létrejött *magatartástudomány* több tudományág határmezsgyéit érintő magatartástudományi szemléletet alkalmaz napjainkban is. Az új szemléletmód új magyarázó elvet, az emberi magatartás törvényszerűségeinek interdiszciplináris elemzését teszi lehetővé, amely alkalmazható a közszolgálati szféra vizsgálatára is, hiszen több tudományterület együttes eredményeinek figyelembevételével és érvényesülésével kiegészül, bővül a közszolgálatról alkotott tudásunk.

1.1.2. A magatartástudomány meghatározása és feladata

A magatartástudomány meghatározása szerint *az emberi magatartás törvényszerűségeit és fejlesztésének lehetőségeit vizsgálja rendszerszemléletű, interdiszciplináris megközelítésben.* Feladata pedig, hogy elemezze *az ember és környezete között megjelenő kölcsönhatások jellemzőit.*

1.1.3. A magatartástudomány tárgya

A magatartástudomány vizsgálja „az emberi személyiség valamennyi tevékenységének (értelmi, érzelmi, akarati tevékenység, kommunikáció, értékek és normák, attitűdök és vélemények, kreativitás), a magatartási minták kialakulásának, egészséges fejlődésének és zavarainak megismerését az egyén szintjén, a társas kapcsolatokban, kulturális, szociális, gazdasági és ökológiai kölcsönhatásaiban" megjelenő folyamatokat (BUDA–KOPP 2001, 16.).

1.2. Az emberi magatartás kutatása

1.2.1. Történeti gyökerek, a pszichológia tudományának kialakulása

Az emberi magatartás vizsgálata az ókorig nyúlik vissza, már akkor fellelhetők voltak azon felfogások (lásd 5.2.1. Hippokratész–Galénosz tipológia), amelyek választ szerettek volna adni a magatartás (lélektan) törvényszerűségeire.

A tudományágak specializálódásának köszönhetően a 18–19. században felduzzadt az emberről alkotott tudásanyag, amely a pszichológia önálló tudományként való megjelenését eredményezte. *A pszichológia az egyén reakcióinak, viselkedésének, magatartásának és élménymintáinak vizsgálatát tudományos módszerekkel végzi, és objektív vizsgálatok*

alapján vonja le a következtetéseket. A többnyire filozófusokból és orvosokból álló képviselők 1879-ben Lipcsében megalapították az első pszichológiai laboratóriumot, így a tudomány születése egybeesett a pszichológiai kísérletezések megindulásával is. A kezdetben orvosi, fiziológiai és filozófiai irányultságú magyarázatok mára egyetemes műveltségünk részévé váltak, amelyek nem szorítkoznak kizárólagosan az emberi természetre, hanem kiegészülnek a kultúráról alkotott tudással is. Többek között integrálja az evolúciós pszichológiai szemléletet ugyan átgondolt formában, de alapjaiban meghatározó Darwin evolúciós elméletét (1859) is.

1.2.2. A pszichológia tárgya

A pszichológia pszichológusok által művelt tudomány. Azonban mindnyájunkban ott rejlik a *naiv pszichológus,* hiszen foglalkoztatnak bennünket a viselkedések mögött meghúzódó lelki folyamatok. Ezekről gondolkodunk, elméleteket alkotunk, és a tapasztalatainkból következtetéseket vonunk le, amelyeket a jövőben felhasználunk. Ehhez a tudáshoz képest sokkal árnyaltabb, alaposabb és megbízhatóbb alternatívával szolgál a sajátos fogalomrendszert alkalmazó pszichológia tudománya. A megfigyelt jelenségekre ad magyarázatot, amelyeket nem befolyásolnak érdekek, tisztán a *tudományos kritériumoknak* megfelelő elvárásoknak tesz eleget. A pszichológusok arra törekednek, hogy:

- az adatok a megfigyelő/kísérletező személyétől függetlenek legyenek, tehát a vizsgáló saját emóciói, szubjektivitása ne jelenhessen meg – *objektivitás;*
- olyan feltételeket teremtsenek, hogy az eredeti vizsgálat anyagai alapján az eljárás megismételhető legyen, és hasonló eredményeket hozzon – *megismételhetőség;*
- a megfigyelni kívánt viselkedés időben eltérő vizsgálatakor a leírások azonosak legyenek – *megbízhatóság;* illetve
- a leírt adatoknak azokat a pszichológiai mechanizmusokat tükrözzék, amelyekre a vizsgálódás vonatkozik. Ténylegesen azt kell mérni, amit a kutató előzetesen meghatározott – *érvényesség.*

A *hétköznapi megismeréseinket* (megfigyeléseinket) alátámasztja vagy kiegészíti a *tudományos megismerés,* de ez fordítva is igaz. A tudományos kutatások eredményeit pedig beépítjük ismereteink rendszerébe. Vannak szemléletünket gyökeresen megváltoztató elméletek (például pszichoanalízis), illetve léteznek olyan pszichológiai kísérletek is, amelyek alapjaiban rengették meg az emberről alkotott képünket (például Milgram-kísérlet). Napjainkban már az sem újdonság, hogy tudattalanul működő folyamatok határozhatják meg magatartásunkat, továbbá hogy a „helyzet hatalma" révén az ember képes kivetkőzni magából és másnak ártani (például Zimbardo-kísérlet).

A pszichológia ugyan a fiatal tudományok körébe sorolható, ennek ellenére nagyon jól körvonalazott kutatási tárgya van, amely nem más, mint *az ember viselkedése.* Célja, hogy *feltárja, leírja, és összefüggéseket állapítson meg a viselkedésünket meghatározó jelenségek között.* Olyan kérdéseket tesz fel például, hogy miként képeződik le számunkra a valóság, hogyan szerveződik a tudásunk, mi határozza meg az emberi kapcsolatainkat, az emberi fejlődésnek melyek a törvényszerűségei, illetve mely tényezők befolyásolják viselkedésünket.

1.2.3. A pszichológia területei

Ahogy a pszichológia fejlődött, úgy kezdtek a különböző területek elhatárolódni egymástól. Bizonyos területek egy-egy kérdéskör alaposabb vizsgálatát tűzték ki célul (például gondolkodás), míg mások kiegészítenek más tudományokat (például emlékezet vizsgálata). Mivel az emberi tényező széles körben jelenik meg, ezért létjogosultsága van szinte minden, az emberi magatartással foglalkozó tudomány területén. A fentiek miatt megkülönböztetünk alap-tudományterületeket, amelyek a lelki jelenségeket vizsgálják az emberi viselkedés jobb megértése céljából, illetve alkalmazott területeket, amelyek által feltárt ismereteket más tudományok is felhasználnak (lásd 1. és 2. táblázat).

1. táblázat

Alaptudomány-területek

Területek	Kutatási tárgyak
Általános pszichológia	A megismerő folyamatok (érzékelés, észlelés, figyelem, emlékezet, gondolkodás, képzelet, kreativitás, a motiváció, az érzelem és a tanulás) jellemzőivel és törvényszerűségeivel foglalkozik.
Személyiségpszichológia	A személyiség felépítésével, működésével, valamint az egyéni különbségekkel, illetve hasonlóságokkal foglalkozik.
Fejlődéslélektan	A fejlődés egész életen át tartó testi, értelmi, érzelmi, társas és személyiségbeli változásokat érintő területekkel foglalkozik.
Szociálpszichológia	Az ember egyes készségeit (például attitűdjeit, motívumait), illetve például interperszonális helyzetekben megjelenő magatartásmódjait kutatja, valamint a szociális közösségek befolyásoló hatását.

Forrás: a szerző szerkesztése

2. táblázat

Alkalmazott területek

Területek	Kutatási tárgyak
Klinikai pszichológia	A lelki diszfunkciók diagnosztizálásával, megelőzésével és terápiájával foglalkozó terület (például mentális zavarok, fiatalkori bűnözés, mentális retardáció, szerfüggőség kérdésköre).
Munka- és szervezetpszichológia	Azon terület, amely a dolgozó emberek munkakörnyezetéhez kapcsolódó pszichológiai jelenségeket vizsgálja (például kiválasztás, alkalmasságvizsgálat, a dolgozó és munkakör illeszkedése, az ember-gép kapcsolata).
Kriminálpszichológia	A bűnözés lélektani motívumaival, a bűnöző és áldozat személyiségével, valamint a reszocializáció jelenségével foglalkozó terület.

Forrás: a szerző szerkesztése

A fenti felosztás is jól tükrözi, hogy a pszichológia differenciálódása maga után vonta a pszichológusok egy-egy területre koncentráló specializálódását is.

1.2.4. A pszichológia módszerei

Hétköznapi tudásunk részévé vált, hogy a pszichológusok tesztekkel mérik a személyiségünk bizonyos aspektusait a célból, hogy például javaslatot tegyenek, alkalmasak lennénk-e egy adott munkakör betöltésére. Azonban nem csupán teszteket alkalmaznak az emberi viselkedés és a mentális folyamatok tudományos tanulmányozása céljából. Az általuk új összefüggések feltárására alkalmazott kutatási módszerek két fő csoportra különíthetők el:

- megfigyelési és
- vizsgálati módszerekre.

A *megfigyelési módszerek* közé tartozik egyrészt a megfigyelés, amelynek komoly történeti hagyománya van a pszichológián belül. Az *introspekció* (önmegfigyelés) esetében a személy saját maga által megfigyelt reakcióit és élményeit írja le szisztematikusan. Mivel a szubjektív tényezők fokozottan megjelennek, ezért – a torzítások miatt – jelentős korlátai vannak. Ezzel szemben a tudományosság kritériumait teljes mértékben kielégíti a *kísérleti módszer,* amely során a megfigyelni kívánt élőlény tapasztalataiban változást eszközölnek, hatását pedig objektív módszerekkel mérik. A kísérletvezető hozza létre a kísérlet feltételeit, amelyeket változtat. A kísérlet megkezdése előtt *hipotézist* állít fel, ezt próbálja igazolni. A kísérlet során kauzális összefüggéseket keres a különböző változók között. Azokat a feltételeket, amelyeket változtathat *független változóknak,* a független változó következtében módosuló eseményeket pedig *függő változóknak* nevezzük. A hipotézis tulajdonképpen a függő változókra vonatkozik. A kísérlet az eseményeket úgy próbálja meg vizsgálni, hogy a kísérletvezető kauzális kapcsolatokat feltételez, és ezeket statisztikai próbák alapján elemzi. Ennek érdekében *kísérleti csoportot* és *kontrollcsoportot* alakít ki. A kísérleti csoport tagjai a metodikának megfelelően valamilyen, a kísérlet szempontjából releváns behatásban van részük, ezzel szemben a kontrollcsoport tagjai nem kapnak semmiféle behatást. Napjainkban egyre többször egészülnek ki a megfigyelések *műszeres vizsgálatokkal* (például fMRI, EEG). Ezek segítségével a szervezet biokémiai folyamatait ábrázolják.

A *vizsgálati módszerek* során a kutatási eredményeket a gyakorlatban használják fel. Az eljárások segítségével a személyiség mélyebb struktúráinak vizsgálata valósulhat meg. A személyiségvizsgáló eljárások egyik része a projekció (a belső tudattartalmak kivetítése) folyamatán alapszik. A tesztfelvétel során a személy kivetülő belső tudattartalmait jeleníti meg, amelyeket később analizálnak, illetve értelmeznek (például rajztesztek, TAT, Szondi-teszt, Rorschach-teszt). Másik része pedig elsősorban azokban az esetekben használatos tesztek, amelyek valamilyen differenciáldiagnózisra vagy szindrómák diagnosztizálására alkalmaznak (például intelligenciatesztek).

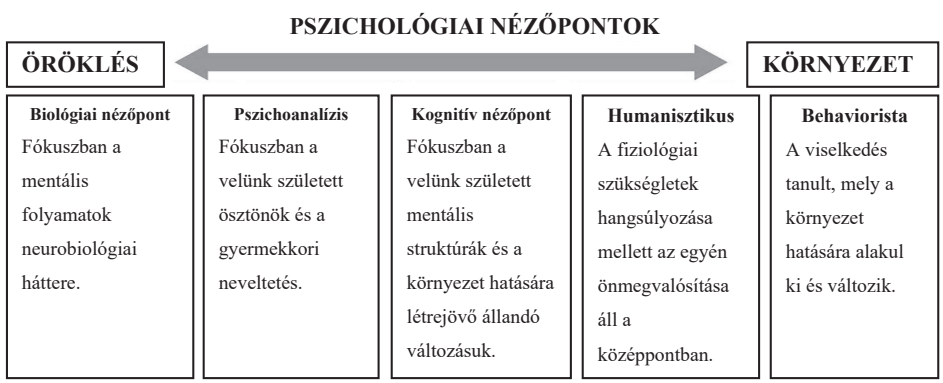
Mi is az a poligráf?

A poligráfot a legtöbben csak hazugságvizsgálóként ismerik és értelmezik, azonban ez nem fedi le teljesen a valóságot. Egy poligráfos vizsgálat eredményei valójában csak indirekt módon utalhatnak a hazugságra. A teszt során együttesen mérik a vizsgált személy pulzusát, vérnyomását, légzésszámát és bőre elektromos vezetőképességét, miközben különböző kérdésekre kell válaszolnia. A poligráf működése azon alapszik, hogy a valótlan állításokból fakadó szorongás olyan fiziológiai válaszreakciókat indukál, amelyek őszinteség esetén nem jelennek meg, ezáltal

a reakciók alapján a mérőeszköz meg tudja különböztetni ezeket. De vajon valóban működik-e? Ezt a kérdést a mai napig viták övezik tudományos körökben. Míg például az Amerikai Poligráf Egyesület jelentése alapján 90% felett van a pontossága (GOUGLER et al. 2011), addig más tanulmányok sokkal alacsonyabb, akár 65%-os pontosságot is állapítottak már meg (például LYKKEN 1984). Ami azonban aggasztóbb, az a fals pozitív eredmények aránya. A poligráf több tanulmány eredménye alapján nem elhanyagolható mértékben azonosít őszinte személyeket hazugként. Szintén problémát jelent, hogy a vizsgálatot át lehet verni. A tesztet végző szakemberek alapesetben kontrollkérdésekkel (olyan kérdésekkel, amelyekre biztos, hogy a vizsgált személy igazat mond) beállítják az alapértékeket. Ha ezeknél a kérdéseknél valaki olyan cselekedetet hajt végre, amely stresszre utaló fiziológiai reakciókat vált ki (például direkt megharapja a nyelvét, akkor a konkrét kérdéseknél csak nehezen fogják tudni azonosítani a hazugságot.

1.3. Az emberi magatartás értelmezései

A tudományos világban viszonylag hosszú múltra visszatekintő öröklés-környezet vita („nature-nurture" vita) arra vonatkozik, hogy az emberi magatartás hátterében a genetikai tényezőknek vagy inkább a környezeti hatásoknak van nagyobb szerepe. A pszichológiában klasszikusan eszerint tárgyalják a pszichológiai jelenségek különböző nézőpontokból történő megközelítését.



1. ábra

Pszichológiai nézőpontok az „öröklés vs. környezet vita" kontextusában

Forrás: MCLEOD 2015

1.3.1. Biológiai nézőpont

A nézőpont alapfeltevése szerint az öröklött tényezők meghatározott szerepet játszanak a viselkedésben. Többek között a személyiség vonásainak öröklődése régóta foglalkoztatja a kutatókat, ám csak a genetikai kutatások segítségével kaptunk tényszerű magyarázatokat bizonyos kérdésekre. Ezek fényében jelentős mértékben, sok esetben gyökeresen átértékelődött számos elmélet, illetve új tudományterületek (például neuropszichológia) jelentek

meg. A személyiség és az öröklés területére specializálódott a pszichológia és a genetika interdiszciplináris tudománya a *magatartásgenetika,* amely a viselkedés, a személyiségdiszpozíciók (hajlamok) vagy akár a pszichopatológiai (kóros elváltozási) folyamatok genetikai meghatározottságát kutatja. *Az emberi viselkedés bonyolult biológiai folyamatok hatásain keresztül érvényesül, ezért elsősorban a biológiai rendszerek működését próbálják minél alaposabban feltárni, majd ezt követően keresik arra a választ, hogy ezek miként befolyásolják az ember magatartását.*

1.3.2. Pszichoanalízis

A pszichoanalitikus nézőpont Sigmund Freud (1856–1939) által kidolgozott pszichoszexuális fejlődés elméletére épül. Freud jelentősége nemcsak önmagában az elméletalkotás terén kimagasló, hanem – jóllehet elképzelései nagy részét elvetették – olyan óriási hatást gyakorolt a pszichológia tudományára, hogy egy sor elmélet kialakulását tette lehetővé. Alapvetően *a személyiséget dinamikus szemlélettel kezeli, úgy tekinti, mint amit állandóan mozgásban levő folyamatok jellemeznek, amelyek harmonikusan és egymást gátolva is működhetnek,* de sosem nyugszanak. Egyik kulcsfogalma a tudattalan, amely az emberi viselkedést befolyásoló belső erő. A pszichoanalitikus gondolkodás sok tekintetben (például a szexualitásról alkotott elmélet terén) túlhaladott, azonban hatása vitathatatlan: kiterjedt a művészetek széles spektrumára (például filmek, irodalom, festészet stb.) is.

1.3.3. Kognitív nézőpont

Az 50-es évek elején a behaviorizmus ellenpólusaként megjelenő meggyőződés azt hangsúlyozta, hogy a viselkedés egyes aspektusait nem képesek magyarázni az adott modellek, és sokkal inkább a viselkedés, illetve környezet adataira kellene támaszkodni. A mentális folyamatokat számítógépes metafórákkal kezdték el leírni. Fókuszában a megismerés áll, és *a megismerő modellekre (például emberre) környezetet modelláló rendszerként tekint,* amely alakítható, és különböző hatásokra át is alakul. A pszichés folyamatokat tudásként értelmezi, amely tulajdonképpen belső (mentális) reprezentációk összessége. Olyan kérdésekre keresi a választ, hogy honnan származnak ezek a mentális reprezentációk (kognitív fejlődéslélektan), hogyan irányítják a viselkedést (kognitív kísérleti lélektan), illetve az idegrendszerben ezek miként képeződnek le (kognitív neuropszichológia).

1.3.4. Humanisztikus nézőpont

A humanisztikus gondolkodók szerint az emberek egymástól különböző egyedi lények, ezért fordul elő az, hogy minden ember ugyanazt az eseményt másként éli meg függetlenül annak jellegétől. *Az egyén a külvilágból származó információkat megszemélyesítve értelmezi.* Az alapfeltevés szerint a valóság szubjektív megtapasztalása a döntő momentum, amelyet az ember egyedi volta határoz meg. A személyes vonatkoztatási keretünk meghatároz bennünket, és életünk minden egyes területére kifejti hatását. A nézőpont képviselői

azon feltevést képviselik, hogy az ember képes a növekedésre, az önmegvalósításra. A főként terápiás munkát végző humanisztikus gondolkodók célja épp ezért az, hogy az embereket hozzásegítsék képességeik kiaknázásához.

1.3.5. Behaviorista nézőpont

Abból indul ki, hogy mindennapi életünk során a környezet hatására változunk, és ezek a viselkedési változások tudományosan leírhatók, törvényszerűségek állapíthatók meg, és így előre is jelezhetők. A kutatók feltételezése szerint, viselkedésünk alapját a tanulás elvei jelentik, így azok vizsgálatával magasabb rendű komplex folyamatok is érthetőbbé válhatnak. A személy életét áthatják a tanulási folyamatok, amelyek a pozitív és a negatív megerősítések révén nyilvánulnak meg. A nézőpont képviselői egyértelműen *a környezet befolyásoló jelentőségét hangsúlyozzák, a biológiai aspektusokét viszont csekély mértékben veszik figyelembe.* Szerintük a környezet akár önmagában képes változást előidézni a szervezetben, nincs szükség biológiai jellegekre. Így tehát az ember nem más, mint egy aktívan cselekvő személy, aki a környezet hatásait nem elszenvedi, hanem annak hatékony módosítására képes entitás.

1.3.6. Interdiszciplináris nézőpont

Napjainkban általánosan elfogadott nézet, hogy az öröklés vs. környezet egymással szembe állítása nem releváns, így a fentiekben felsorolt nézőpontok is átgondolásra szorulnak, amely aktuálisan zajló folyamat a pszichológiában. Legfőképpen az *epigenetika* területén bizonyított eredményeknek köszönhető ez a „forradalom". Kimutatták, hogy a környezet folyamatos hatást gyakorol a gének csoportjainak működésére, ezáltal valamilyen irányba, de hatást gyakorol az emberre. Az örökletesség és környezet hatásairól való gondolkodás nem lehet kizárólagos, ezért *egyre nagyobb szerepet kap a magatartástudomány, amely interdiszciplináris szemléletével egyfajta hidat képez a különböző nézőpontok között.*

Összefoglalás

A közigazgatás rendszerét tartalommal az emberek töltik meg, akiket sajátos működésmódok jellemeznek. Az ember hat a környezetére, és a környezete is hatást gyakorol az emberre. Ezeket a folyamatokat a pszichológia tudománya különböző módszerek felhasználásával vizsgálja, amelyekből következtetéseket von le. Számos nézőpont különböztethető meg a pszichológián belül, azonban az epigenetikai kutatások eredményeként egyre inkább nem vagylagosan tekintenek az öröklés, illetve a környezet hatásaira. Nagy teret nyer a magatartástudomány által képviselt interdiszciplináris, több tudományterület integratív megközelítést képviselő szemlélet, amely lehetőséget teremt a komplex lelki folyamatok hátterében meghúzódó törvényszerűségek alapos leírására.

Ellenőrző kérdések

1. Keressen olyan filmeket, amelyekben a különböző területeket képviselő pszichológusok jelennek meg (például klinikai pszichológus, kriminálpszichológus)!
2. Miért képez hidat a magatartástudomány a különböző nézőpontok között?
3. Miért nincs létjogosultsága az öröklés vs. környezet vitának?

Ajánlott olvasmányok

Pléh Cs. (2008): *A pszichológia örök témái.* Budapest, Typotex.

Lewis, M. (2017): *Harcos pszichológusok. Egy barátság, amely megváltoztatta a gondolkodásunkat.* Budapest, Gabo.

2. A lelki jelenségek biológiai alapjai

Haller József

Az 1861. esztendőben Phineas Gage-nek, az Új-Angliai Vasúttársaság csoportvezetőjének fején az építéshez használt robbanóanyag átrepítette azt a vasrudat, amellyel a robbanófuratokat ellenőrizte. A rúd egyik szemén áthaladva összezúzta az agy homloklebenyének egy részét, majd a koponyatetőn keresztül távozott. Az eset nagy port vert fel, mert Gage a helyszínről saját lábán távozott, és értelmi képességeit semmilyen maradandó károsodás nem érte, kivéve az, hogy megváltozott a személyisége. Szolid robbantási szakértőből „kockázatos életvitelű" emberré vált. A változás okairól – múzeumban elhelyezett koponyájának elemzése alapján – máig sokan értekeznek (például Thiebaut de Schotten et al. 2015), mert *ez a leghíresebb bizonyítéka annak, hogy a lelki jelenségeknek biológiai meghatározói vannak. Például a homloklebeny, amelynek egy része Gage fejében összezúzódott, valamilyen módon magában rejti a személyiséget.*

Az ókorig visszanyúló pszichológia és a szintén ősi idegtudomány az elmúlt másfél évszázadban fokozatosan közeledni kezdett egymáshoz, sőt, lassanként szinte összeolvad: az emberi lélek megértése érdekében a pszichológusok egyre gyakrabban folyamodnak a biológia eszközeihez, míg az idegtudósok fejlődő eszközei szinte elkerülhetetlenül sodorják őket a pszichológia felé. Nem lehet megjósolni, hogy valaha is teljesen eggyé válik-e a két tudomány, de *ma már tény: nem lehet a pszichológia mélyére hatolni anélkül, hogy az orvosbiológia eredményeit bele ne illesztenénk az ismeretek tárházába.* Sok alapvető pszichológiai fogalom (például *stressz)* biológiai jelenségként került be a köztudatba, és többek között a személyiség fejlődését sem lehet megérteni genetikai ismeretek nélkül. Egyetlen fejezetben természetesen lehetetlen összefoglalni a lelki jelenségek biológiai alapjait; az alábbiakban elsősorban a stressz problémakörére koncentrálunk, és kitérünk ezzel összefüggésben az öröklődésre és az agyműködésre is.

2.1. A stressz

2.1.1. Mi a stressz?

A stressz fogalma a 20. század első harmadában született meg, két kutató, Walter B. Cannon és Selye János kutatásai nyomán, bár a jelenség névadója Selye volt. Cannon 1929-ben felfedezte, hogy vészhelyzetek adrenalintermelésre serkentik a mellékvese *velőállományát,* aminek erős érzelmi felindulás, majd harc vagy menekülés a következménye. Az angol nyelven „fight-flight reaction"-nek („üss vagy fuss" válasz) elkeresztelt jelenség fogalommá vált a viselkedéskutatásban, és beszűrődött a pszichológiába is. Selye 1936-ban arra figyelt fel, hogy egymástól jellegükben különböző hatások (például hideg, betegség, fájdalom stb.)

ugyanazt az élettani tünetegyüttest alakítják ki a szervezetben. Ezt a jelenséget *stressznek* nevezte el, és 1941-ben a mellékvese *kéregállományában* termelődő hormonnal, a kortizollal hozta összefüggésbe. E két felfedezés alapjaiban változtatta meg azt, ahogy lelki életünkről, és mentális betegségeinkről gondolkodunk.

Klasszikus felfogásban a stressz egy ártó tényezőből (stressztényezőből) és a szervezet válaszából (stresszválasz) áll. A stresszválasz első eseménye két úgynevezett stresszhormonnak, az adrenalinnak és a kortizolnak a fokozott termelése, aminek számtalan testi és pszichikai következménye van. A stresszválasz lényegét nem a hormonok, hanem az általuk előidézett testi és pszichikai változások képezik. A hormonok valójában hírvivők: egy hormonális üzenet formájában arról értesítik a szervezetet, hogy zavar keletkezett a működésben, egy olyan „nyelven" (lásd később), amelyet a sejtek fel tudnak fogni.

2.1.2. „Jó" és „rossz" stressz, illetve a modern stresszfelfogás

A stresszhormonok termelését számtalan olyan tényező is kiváltja, amelynek semmi köze ahhoz, amit általában „stresszesnek" gondolunk. A termelés fokozódik evés közben, szerelmi „légyotton", előadás megtartásakor, zsúfolt közlekedés során, futballmeccsen, sőt akkor is, ha reggel felébredünk, vagy hosszabb ideig fejben számolunk. A fokozódás nem elhanyagolható: pusztán a vér kortizoltartalma alapján nehéz megállapítani, hogy az alany egy jó ebéden van túl, vagy kellemetlenség érte. Amennyiben a stresszhormonokat a stressz tüneteként és mozgatórugójaként fogjuk fel, a fent felsorolt helyzeteket is ártó hatásúnak – „stresszesnek" – kellene felfognunk, ami nyilván nem igaz.

A nem ártó hatású stresszválaszt a köznyelv a „jó stressz" kategóriájába sorolja, és ez a kifejezés – bármennyire tudománytalannak is tűnik – lényegében fején találja a szöget. *Az adrenalin és a kortizol első és legfontosabb feladata az, hogy a szervezetet alkalmassá tegye a kihívások kezelésére.* A kihívásnak sok arca van; kihívás maga az ébredés, hiszen egy „működési állapotból" (az alvásból) egy új működési állapotba kerülünk (a tevékenység állapotába), aminek érdekében – többek között – mobilizálni kell az energiatartalékokat. Ebben a stresszhormonok segítenek. Ugyanígy segítenek, ha közlekedésben kell boldogulni, mert a stresszhormonok idegrendszeri hatásaikon keresztül – egyebek mellett – élesítik a figyelmet. A stresszhormonok tehát nem „ártó tényezők", épp ellenkezőleg: megoldást jelentenek. Sőt, termelésüket nem is csak ártó tényezők indítják el, hanem bármilyen helyzet, amely kihívást jelent, legyen az kellemes vagy kellemetlen. *Ez a „jó stressz" – Selye megfogalmazásában „eustress" –, amely nem haladja meg a szervezet alkalmazkodóképességét sem erősség, sem időtartam szempontjából, és fokozza a teljesítményt, bármilyen helyzetről legyen is szó.* A „jó stresszt" tehát nem a stressztényező határozza meg (ez ilyenkor is lehet potenciálisan ártalmas), hanem az, hogy alkalmassá teszi a szervezetet a probléma leküzdésére, és ezért hosszú távon nem károsítja a szervezetet.

Természetesen más a helyzet, ha megoldhatatlan problémával kerülünk szembe, amelyen még a hormonok segítségével sem tudunk úrrá lenni. Ez a „rossz stressz": túl erős, túl sokáig tart, vagy mindkettő. Ez egy sajátos állapotot idéz elő, amelynek leírására a kilencvenes évek vége felé McEwen, illetve kutatócsoportja megalkotta az allosztázis, illetve allosztatikus terhelés fogalmát, amely a modern stresszfelfogás alapját képezi (McEwen 1998). A koncepció kiindulópontja az a tény, hogy *a szervezet működéséhez egy belső egyen-*

súly szükséges, amelynek megteremtéséért a homeosztázis, a belső egyensúlyt fenntartó folyamatok összessége felel. A homeosztázis biztosítja többek között a vércukorszint, a testhőmérséklet stb. állandóságát. A szervezet belső egyensúlya természetesen nem teljesen stabil; kisebb-nagyobb kilengések gyakran előfordulnak, ezeket a homeosztázis gyorsan helyrehozza. *Ha azonban a belső egyensúly túlságosan gyakran borul fel, vagy a „kilengések" túl hosszú ideig tartanak, allosztatikus terhelés keletkezik, amelynek következtében a szervezet már nem tud teljesen visszatérni az eredeti egyensúlyi állapothoz: egy új belső egyensúly alakul ki. A szervezet tehát tartósan megváltozik. Az új egyensúly kialakításának és fenntartásának folyamatait nevezzük együttesen allosztázisnak, amely lényegében egy módosult homeosztázis.* A hétköznapi események közül ilyen új állapot a láz, amelyet a szervezet a betegség idejére „elfogad", vagy mondjuk a depresszió, amely a lelki egyensúly tartós felborulását jelenti – egy új lelki állapot jön létre, számtalan kellemetlen következménnyel. Az ilyen új egyensúlyi állapotok összeegyeztethetők az élettel, de a szervezet működése zavart lesz, és különböző, többek között lelki betegségek ütik fel a fejüket. Röviden: a „rossz" stressz hatására, amennyiben az tartós, a szervezet megváltozik.

A legújabb stresszértelmezések a stresszhormonok termelését csak abban az esetben tekintik stressznek, ha azok valamilyen fizikai vagy szellemi ártó tényezőhöz kapcsolódnak, és legkésőbb is potenciálisan a szervezet károsodásához vezethetnek. Ebben az értelemben tehát a „jó stressz" (például a fejszámolás által kiváltott stresszhormontermelés) sok esetben nem is tekinthető stressznek (Koolhaas et al. 2011). Ez a koncepció tehát arra az új, működőképes, de megzavart működésű állapotra szűkíti le a stressz fogalmát, amelyet az allosztázis ír le.

A modern stresszfelfogás tehát három alapvető jellegzetességben különbözik a klasszikustól:

- *a stresszhormonok termelését védekezési és/vagy problémamegoldó funkciónak tekinti, amely lehetővé teszi a változó életfeltételekhez való alkalmazkodást;*
- *a stressz fogalmát szűken értelmezi: a stresszhormonok termelését csak akkor tekinti stressznek, ha azt potenciálisan ártalmas tényezők idézik elő;*
- *felismeri azt, hogy stressz hatására a szervezet egy új működési állapotba kerül, amely időben stabil, de testi és mentális zavarok megjelenéséhez vezet.*

2.1.3. A stresszválasz mechanizmusai

Az időrendben elsőként felfedezett stresszhormon, az adrenalin termelése egy perc alatt fokozódik, az adrenalin tehát a stresszválasz „gyorshadteste". Az adrenalin azonban nem hatol át azon a mechanizmuson, amely az agyat védi a nem-odavaló anyagoktól (vér-agy gát), így nem hat közvetlenül a központi idegrendszerre. Az „üss vagy fuss" válasz idegrendszeri hatásainak kiváltója valójában egy agyi idegsejtcsoport, amely noradrenalint – egy adrenalinhoz hasonló anyagot – használ kommunikációra. Az adrenalinrendszer/noradrenalin-rendszer (egyetlen névvel: *adrenerg)* hatására gyorsabban ver a szív, nő a vérnyomás és a vércukorszint, és az idegrendszeri hatások következtében bekövetkeznek a Cannon által leírt pszichikai jelenségek (a helyzettől függően düh vagy félelem). Ezeket a hatásokat az adrenergrendszer olyan receptorokon – jelfelfogó fehérjéken – keresztül fejti ki, amelyek a célszervek (például szív, agy) sejtjeinek felületén találhatók. *Az adrenergrendszer tehát vegyi üzenetek révén biztosítja az oxigén- és ener-*

giaellátottságot (testi hatások), illetve felajzottságot (idegrendszeri hatások), amit a kritikus helyzet megoldása igényel.

A másodikként felfedezett stresszhormon, *a kortizol* a véráramba kerül, és ezen keresztül minden szervhez eljut, mert áthatol a vér-agy gáton. Alapvetően két úton fejti ki hatásait. Öt-tíz percen belül befolyásolja a szervek, illetve a szerveket alkotó sejtek működését (nem-géneken keresztül megvalósuló hatások), míg hosszú távon (órák, hetek, hónapok alatt) a gének működését változtatja meg. Ez talán furcsán hangzik, mert a génekre gyakran úgy gondolunk, mint a szervezet „tervrajzára", amelynek szerepe megszűnik, mihelyt a „tervrajz" (a szervezet maga) megvalósult. Ez azonban nincs így, mert a szervezet folyamatosan használja anyagait, és ezeket a génekben tárolt információ alapján újítja meg. *A gének folyamatosan, egész életen át működésben vannak. A kortizol kismértékben, de rendkívül sok gén működését meg tudja változtatni (egyes számítások szerint a gének harmada a befolyása alatt áll), ezért hatására a szervezet (például az agy) lassú változásokon megy át.* A gének és stressz közötti kapcsolatot a 2.2. fejezetben tekintjük át.

A fent említett „nyelv" tehát a molekulák nyelve: a belső elválasztású mirigyek vegyi anyagok révén „közlik" a szervezettel a válaszadás szükségességét. *A stressz hatására a szervezet változik, és a különbség hosszú távon akár genetikai szinten is tetten érhető.* A második vonatkozása a jelenségnek az, hogy *a stressz hatásai* – kortizol- és az adrenergrendszer azonnali, nem genetikai hatásait is figyelembe véve – *egy nagyon tág időskálán bontakoznak ki, a nagyon gyors, percek alatt megjelenő hatásoktól egészen azokig, amelyek csak akkor tapasztalhatók, ha a hormon termelése már heteken, sőt hónapokon keresztül megnövekedett.* A hatások nemcsak időskálájukat tekintve különböznek, hanem jellegüket tekintve is. Más következményei vannak például az adrenergrendszer azonnali hatásainak vagy a kortizoltermelés hónapokon keresztül történő fokozódásának. *A stressznek tehát nincs egyetlen* jól körvonalazható következménye, mert hatásai attól függenek, hogy a stressz milyen erős, mennyire tartós, és hogy milyen körülmények között alakul ki.

2.1.4. A stressz okai és következményei

Mint fent jeleztük, a stresszhormonok termelését *minden kihívásnak tekinthető helyzet* kiváltja, és ebbe beletartoznak olyan hétköznapi események is, mint az ébredés vagy étkezés, de olyan „valódi" kihívások is, mint például egy nyilvános előadás megtartása vagy bármely fizikai vagy pszichikai erőfeszítés (például fejszámolás). Ez a „jó" stressz, amely egyszerre szűnik meg az azt kiváltó tényezővel. *A „jó" stressznek* nincs káros következménye, sőt, mivel nem meríti ki a szervezet alkalmazkodóképességét, a stressz ellátja rendeltetésszerű funkcióját: *kihívásos helyzetekben fokozza a teljesítményt.* Az későbbiekben a „rossz" („valódi") stressz következményeit tekintjük át, azokra koncentrálva, amelyek pszichikailag jelentősek.

A „rossz stressz" kategóriájába tartoznak a rövid ideig tartó, de nagyon erős stresszt tényezők (például trauma, lásd lent), illetve a tartósan fennmaradó stresszválasz. Ezeket *krónikus stressznek* nevezzük. Kialakulásuk oka, hogy a szervezet nem képes megoldani azt a helyzetet, amely a választ kiváltotta. *A krónikus stressz tehát a megoldatlan vagy megoldhatatlan probléma vagy stressztényező.* Selye fizikai tényezőket, például hideget,

sebesülést, fertőzéseket stb. alkalmazott akkor, amikor a stressz jelenségét felfedezte, de a stresszt*é*nyezők jelentős része (modern társadalmakban többségük) pszichikai jellegű. Stresszhormonok tartós termelését válthatja ki a rossz munkahelyi vagy családi légkör, a tartós teljesítménykényszer, amelynek nem tudunk megfelelni, a hozzátartozókat ért bántalmak (például súlyos betegségük stb). *Ezeket pszichogén (pszichikai tényezők által generált) stresszt*é*nyezőknek nevezzük, és következményeik semmiben nem maradnak el a fizikai stresszt*é*nyezők hatásaitól.*

Erős akut stressz

Az *erős akut stressz* következménye a Cannon-féle „üss vagy fuss" válasz, amely azonban nem korlátozódik az általa leírt vészhelyzetekre. *A hétköznapokban is előfordulhat, hogy a stresszt*é*nyezők véletlen folytán sorozatban jelentkeznek, és összegződésükből egy szokatlanul erős stresszválasz alakul ki.* Ezek azok a pillanatok, amikor „minden összejön", a szenvedő alany elveszti önuralmát, és kitör. A kitörés az esetek többségében agresszióban nyilvánul meg, amit az adrenergrendszer és a kortizol akut, nem géneken keresztül érvényesülő hatásai együttesen váltanak ki. Külsőleg az arc kivörösödésében, ziháló lélegzésben, verejtékezésben nyilvánul meg, mert ezek az adrenergrendszer túlműködésének testi hatásai, belsőleg pedig a gondolkodás szélsőséges beszűkülésében mutatkozik meg. Egyszerűbben: *az alany magából kikelve kiabál, alig hallja – de ha hallja sem fogja fel –, amit mondanak neki, és utólag alig emlékszik valamire. A viselkedés hajlamos az eszkalálódásra:* a szembeszegülés csak olaj a tűzre, mert nem csökkenti, hanem fokozza a stresszválaszt, és egy veszekedés könnyen fizikai agresszióba torkollhat. Az egyetlen nem-szakember által is alkalmazható *megoldás a megértés és békülékenység.* Az esetek többségében ugyanis a viselkedés idegen az alanytól, és ha a stressz csökken, ő is visszazökken a normális kerékvágásba.

Traumás stressz

Traumás stressznek azt tekintjük, amely az életet veszélyezteti, teljes kiszolgáltatottság érzete mellett. Ilyesmit élnek át emberek *természeti katasztrófák idején, háborús helyzetekben vagy kivédhetetlen támadás esetén* (például nemi erőszak). Egyesek traumás stresszként élnek meg életveszélyes betegségeket (például rák), állásuk elvesztését, de traumás stresszként élte meg sok amerikai a szeptember 11-i támadást is, bár csak televízión keresztül követte, tehát nem élte át közvetlenül az eseményeket. A traumát zavart, félelmekkel teli állapot követi, ez azonban nagyjából egy hónapon belül elmúlik. Három-hat hónappal később viszont a trauma hatásai sokkal súlyosabb formában, *posztstresszzavarként* térhetnek vissza. Ennek során *depressziós hangulat, pszichózis (a valóságtól való elszakadás), agresszivitás, memória-, és alvászavarok egyaránt felléphetnek, sok más tünettel együtt.* Hormonálisan az adrenergrendszer túlműködése és (meglepő módon) *csökkent* kortizoltermelés jellemzi (Daskalakis et al. 2013). Az előző állandó felajzottsági állapot tart fenn, amelyben minden akut stressz erőssé válik (lásd erős akut stressz), a csökkent kortizoltermelés pedig előidézi a „negatív stressz" következményeit (lásd lent).

Krónikus stressz

Krónikus stresszt idéznek elő a nagyon gyakran jelentkező vagy tartósan fennálló stresszt-ényezők. *A stressztényezők rendkívül sokfélék lehetnek,* zilált családi viszonyoktól a rossz munkahelyi légkörön át a segítő foglalkozásúaknál (például orvosoknál) fellépő, kudarcélményekre visszavezethető pszichikai stressztényezőkig. Egy hosszú folyamat után, amelyet egyes esetekben kiégési szindrómaként írhatunk le, *a krónikus stressz végeredménye szorongás, depresszió* vagy mindkettő, illetve *pszichoszomatikus zavarok,* például szív- és érrendszeri betegségek, illetve az immunitás zavara.

„Negatív" stressz

Egy finn kutató, Virkunnen írta le 1985-ben, hogy az életvitelszerűen erőszakos antiszociális bűnözők sokkal kevesebb kortizolt termelnek, mint mások. Ezt a tudományos közvélemény eleinte értetlenül fogadta, de később bebizonyosodott, hogy *a tartósan alacsony kortizoltermelés* (a stressz negatívja vagy „negatív stressz") *antiszociális személyiségzavarhoz és pszichopátiához vezethet* (HALLER 2014). A jelenség a kortizolnak, ennek a genetikailag aktív hormonnak a hiányára vezethető vissza, amely hosszú távon is megzavarja az idegrendszer működését. Erre a következő fejezetekben térünk ki.

Összességében tehát a túl erős vagy nagyon tartós (krónikus) stressz egy egész sereg egymástól szélsőségesen eltérő, de minden esetben súlyos viselkedési problémát idéz elő. A következmények sokfélesége nem meglepő, hiszen nem egy, hanem két hormon hatásaira, illetve kölcsönhatásukra vezethetők vissza, ráadásul egyikük, a kortizol, géneken keresztül hat, és ezek a hatások eltérő időskálákon keresztül érvényesülnek (egyesek már egy óra után, de olyan is van, amelynek érvényesüléséhez hónapok, sőt évek kellenek). A hatások hátterében álló biológiai folyamatokat, és azok viszonyát a pszichikai folyamatokhoz az utolsó alfejezetekben tisztázzuk.

2.1.5. Védő és érzékenyítő tényezők

Mindennapos megfigyelés, hogy az élet eseményei másképpen hatnak az emberekre: ugyanabban a helyzetben az egyik összeomlik, míg a másik ellenáll. A stressz előző fejezetben leírt következményei például az emberek csak egy részénél alakulnak ki. Itt azokat a tényezőket vesszük számba, amelyek ezeket a különbségeket magyarázzák.

Kontroll

A nyolcvanas évek elején egy nagyon érdekes kísérlet világított rá arra, hogy a stresszválasz nemcsak a stressztényező erősségétől, hanem a helyzet kontrollálhatóságától is függ (SWENSON–VOGEL 1983). Ebben a kísérletben a kutatók áramütéseknek tették ki a párban vizsgált laboratóriumi rágcsálókat úgy, hogy az egyik hozzáfért egy pedálhoz, amellyel *mindkettőjük* számára le tudta állítani az áramot, a másik viszont nem. Az elszenvedett

stressz tehát mindkét állat esetében ugyanaz volt, de csak az egyik állat tudta azt kontroll alatt tartani. Egy tanulási periódus után a stresszhormonok termelése alig nőtt annál az állatnál, amely le tudta állítani az áramütést, míg a másik állat stresszválasza magas maradt, jóllehet az ő ketrecében ugyanabban a pillanatban ért véget az áramütés, de számára ismeretlen okból. A vizsgálatot kutyákon, embereken és más fajokon is végrehajtották, és úgy tűnik, hogy egy általános biológiai törvényszerűségről van szó. Népiesen szólva: a stressz „fejben dől el". *A stressztényező ellenőrzés alatt tartása – vagy annak érzete – jelentős mértékben csökkenti, sőt, akár meg is szüntetheti a stresszválaszt, és így megelőzhetők annak hosszú távú következményei. Ha azonban az ellenőrzés képessége elveszett, a helyzet súlyossá válhat.*

Bizonytalanság

Ugyancsak laboratóriumi kutatásoknak köszönhetjük a stresszel kapcsolatos másik jelentős felismerést, nevezetesen azt, hogy a stressz hatásai erősödnek, ha a stressztényező kezdete és tartama előreláthatatlan. Röviden: a bizonytalanság felerősíti a stresszválaszokat. A jelenség felismerője a klinikai tapasztalatból indult ki. Közismert, hogy a depresszió egyik fontos kiváltó tényezője a stressz. Ennek ellenére a páciensek nem mindig tudnak beszámolni olyan jelentős eseményről, amely indokolná a krónikus stresszválaszt, de számtalan apró-cseprő kellemetlenség érte őket, amelyeknek azonban – elvileg később – sem lehettek volna súlyos következményei. A jelenség modellezésére a kísérleti állatokat apró kellemetlenségeknek tették ki: éjszaka felkapcsolták a villanyt, máskor megdöntötték ketrecüket, vagy rövid időre hideg szobába helyezték őket stb. Egyik beavatkozás sem idézett elő jelentős stresszválaszt. Az alanyok állapota akkor sem romlott, ha a kellemetlenségek heteken keresztül ismétlődtek, de mindig ugyanabban az időpontban és ugyanolyan hosszú ideig. Merőben más volt az állatok válasza, amikor az apró kellemetlenségekkel a napnak mindig más órájában találkoztak, és azok előreláthatatlan ideig tartottak. Az ilyen stressztényezők 2-3 hét alatt krónikus stresszválaszt, 1-2 hónapon belül pedig depressziószerű tüneteket idéztek elő.

Később a jelenséget embernél is kimutatták, és mára már a bizonytalanságot az egyik legfontosabb stressztényezőnek tekintjük. *A stressz könnyen elviselhető, ha jelentkezését előre látjuk, és tudjuk, mikor ér véget.* Az előrelátható stressz átvészelhető. Ezek körébe tartozik sok munkahelyi stressz is, amelyekre számítunk, amelyekről tudjuk, hogy csak bizonyos helyzetekben jelentkeznek, és éppen ezért fel tudunk rájuk készülni. *Más a helyzet a bizonytalan időpontban jelentkező, előreláthatatlan ideig tartó stressztényezőkkel, amelyek folyamatos feszültségi állapotot tartanak fenn.* A bizonytalanság következtében kialakuló feszültség tulajdonképpen kiterjeszti a stresszválaszt olyan időszakokra, amikor stressztényező nem hat, és *a feszültség következményei felgyülemlenek még akkor is, ha a sokféle stressztényező egyike sem különösebben erős.*

Ellenálló képesség

A stresszel szembeni ellenálló képesség jelenleg a legintenzívebben kutatott jelenségek közé tartozik, mert ettől függ az, hogy mekkora kockázati tényező a stressz. Az ellenálló képesség öröklődő tulajdonság, de ez csak valószínűségeket növel vagy csökkent; hatása nem törvényszerű. Ha valaki súlyosan stresszes körülmények között nő fel, felnőttkorában akkor is érzékennyé válik a stressz hatásai iránt, ha genetikailag ellenkező irányban programozott, vagyis a gyerekkori stresszek az öröklődés hatásait felülírhatják. Pozitív hatása van ugyanakkor annak, ha felnőttkorban a stresszes periódusok közé kellemes, feltöltődési szakaszokat iktatunk be. *A stresszel szembeni ellenállás képessége tehát öröklődik, az öröklődés hatásait azonban ellensúlyozni lehet a megfelelő neveltetéssel, vagyis a korai életkorokban jelentkező stresszhelyzetek minimalizálásával, illetve felnőttkorban a megfelelő életvitellel, pontosabban a stresszes periódusok közé iktatott felüdülési periódusokkal.* Ez összhangban van azzal, amit a kortizolról tudunk: e hormon akkor okoz problémát, ha növekedése tartós, a tartósság azonban kiküszöbölhető a közbeiktatott felüdülési periódusokkal.

Megküzdési stratégiák (coping)

A *coping* angol eredetű szó, a *megküzdés* kifejezésre lehetne lefordítani. A megküzdés képessége, pontosabban a megküzdési stratégiák alkalmazása két egymástól jól elkülöníthető csoportra osztja az embereket. Másszóval *a megküzdési stratégiák eloszlása bimodális.* Ez a furcsa kifejezés azt jelenti, hogy ez a tulajdonság nem úgy oszlik meg az emberek között, mint például a testmagasság, ahol az egyedi értékek az átlag köré csoportosulnak: a legtöbb ember 170–180 centiméter magas, míg a 150 centiméter alattiak vagy 2 méter fölöttiek ritkák. A megküzdési stratégiák ezzel szemben úgy oszlanak meg a populációban, mint a szem színe. Gyakoriak a barna szeműek, és sok kék szemű ember is van, „átlagos szín" viszont nincs, és a kevert szemszín is ritka. Visszatérve a megküzdési stratégiákhoz: az emberek többsége vagy aktív vagy passzív stratégiát alkalmaz; az átmeneti stratégiák ritkák. De mit is takar ez a két kifejezés?

Az aktív stratégiát alkalmazókra – mint a név is mutatja – az jellemző, hogy a probléma tevékeny megoldására törekednek, míg a passzív stratégiát alkalmazók kivárnak: sokszor addig tűrnek, amíg a probléma magától meg nem oldódik. Első pillantásra a felosztás triviálisnak tűnik, de az aktív és passzív stratégiát alkalmazók sok más tulajdonságukban is eltérnek egymástól, ami alapvetően határozza meg stresszválaszukat és betegség iránti érzékenységüket. Az *aktív stratégiát alkalmazók* „belső hangjukra" figyelnek, és kevésbé reagálnak a külvilágból érkező információkra. Miközben a helyzet aktív megoldására törekednek, *rutinjukra hagyatkoznak, és gondolkodásuk kevésbé rugalmas.* Ez ismert környezetben (ahol rutinjuk kialakult) előny, ismeretlen környezetben azonban – ahol rutinjaik nem érvényesülnek – előnytelen. *A passzív stratégiát követő emberek* „kifele figyelnek": ha válaszra szánják el magukat, nem rutinjuknak, hanem *a pillanatnyi helyzetnek megfelelően cselekszenek, és gondolkodásuk rugalmas.* Ez ismert környezetben lassúvá teszi őket, mert a helyzetfelmérés és a mérlegelés időt igényel, ismeretlen közegben azonban előnyös, mert itt az információk feldolgozásának és figyelembevételének kiemelt fontossága van. A stressz vonatkozásában kiemelendő, hogy *a két típus nemcsak helyzetmegoldó stratégi-*

ját, hanem stresszválaszát tekintve is különbözik. A passzív stratégiát követők kortizolstresszválasza erősebb, emiatt immun- és pszichikai zavarokra hajlamosak. Az aktív stratégiát követőknek ezzel szemben az adrenergstresszválaszuk erős, ami a szív és érrendszeri betegségek valószínűségét növeli. A megküzdés tehát egyéniségtípusokra differenciálja a stressz hatásait és következményeit, egyben megoldásokat is kínál (lásd lent).

2.1.6. Egészségvonzatok – védekezés a stressz hatásaival szemben

A stressz jelensége azért áll a figyelem középpontjában, mert veszélyezteti az egészséget. Nem vezet elkerülhetetlenül betegséghez, de azért jelentős kockázati tényező marad. Megértése vezethet el a kockázatok csökkentéséhez. Később néhány gondolatot fogalmazunk meg ezzel kapcsolatban.

Stressz elleni védekezés korai életkorokban

A stressznek való kitettség magzati korban kezdődik, nem a magzati oldalon – hiszen a magzat stresszrendszere kialakulatlan –, hanem az anyát ért stressz révén. A kortizol áthatol a méhlepényen, és hat a magzatra. Kisgyerekkorban a szülői gondoskodás elhanyagolása vált ki stresszválaszt a gyerekből, a kamaszkori stressz – a „hányatott ifjúság" – pedig a fiatalból. Ezek a korán jelentkező és gyakran tartós stresszválaszok – korai allosztatikus terhelés – megzavarják a fejlődést, és egész életen keresztül tartó problémákat idéznek elő. *A magzati és kora gyerekkori stressz felnőttkorban hajlamosít a szorongásra és depresszióra; egy későbbi, de még kamaszkor előtti krónikus stresszállapot felnőttkorban szociálisan zárttá teheti elszenvedőjét, míg a kamaszkor során jelentkező stressz az antiszocialitás felé tolják el a személyiséget* (Sandi–Haller 2015). Ehhez járulhatnak immunológiai problémák, szív- és érrendszeri betegségek, vagyis a krónikus stressz következményeinek teljes spektruma. A jelenség hátterében a kortizolnak a fent említett genetikai hatásai felelősek. A szervezet génállományának működése életkortól függően változik, mert a gének azok, amelyek az egyed fejlődését levezénylik. *A kortizol – genetikai hatásai révén – lényegében az egyedfejlődésbe avatkozik bele, és természetesen nem mindegy, hogy annak melyik pontján.* Egy metaforával élve: ha az egyedfejlődést egy elágazó vasúti pályának fogjuk fel, ahol a vágányok közti váltást a kortizol szabályozza, nyilvánvaló, hogy a hatások attól függenek, hogy a kortizol hol tereli új irányba a „szerelvényt".

A korai életkorban jelentkező stressz tehát elronthat vagy megnehezíthet egy egész életet. *Az út a betegség felé természetesen nem elkerülhetetlen, de a kockázat jelentős.* Az öröklött ellenálló képesség egyeseken segít, de nem mindenkin, így *az egyetlen jó megoldás az új generáció óvása stresszhatásaitól a fogantatástól (anya védelme) a kamaszkor végéig – pontosabban addig, ameddig a szülői befolyás elér.*

Egyedi különbségek

Az egyén tulajdonságai közül itt a megküzdési stratégiák közötti különbségekre fogunk kitérni. Mint fent elmondtuk (lásd *Megküzdési stratégiák),* a két megküzdési stratégia eltérő stresszélettani jellegzetességekkel és betegségkockázati tényezőkkel jár együtt. Az aktív megküzdési stratégia – az erős adrenergstresszválasz miatt – a szív- és érrendszeri betegségekre, a passzív stratégia – az erős kortizolstresszválasz miatt – az immunológiai, és pszichikai zavarokra érzékenyít. *Az „aktív strategisták", akik rutinokra építenek, ismert közegben működnek jól, vagyis problémamegoldási sajátosságaik itt érvényesülnek, itt képesek kontroll alatt tartani a stressztényezőket, ami megelőzheti a krónikus stressz kialakulását* (lásd *Kontroll).* A gyakori környezeti stressz(például munkahelyváltás) „árt" az aktív megküzdési stratégiájú embernek. *A passzív stratégiájú emberek „kiváró" problémakezelő sajátosságuk révén jól tűrik a környezet változásait, nehezen boldogulnak viszont akkor, ha aktív stratégiák alkalmazását követelik meg tőlük* – kizárólag példaként: vezető beosztásba kerülnek. Ilyenkor konfliktusba kerülnek önmagukkal, ami krónikus stresszállapotot idézhet elő. A stratégiák leírásából vélhetőleg nem túlságosan nehéz kikövetkeztetni, hogy ki melyik stratégiájú csoportba tartozik. Az életstratégia természetesen az egyén szabad választásának birodalma, de a kockázatok ismerete bárkit hozzásegíthet ahhoz, hogy az egyéni megküzdési stratégiához jól alkalmazkodó életmodellt válasszon magának.

A lavinaeffektus

A stressz kedvezőtlen hatásainak többsége fokozatosan, hosszú idő alatt alakul ki. A depresszió kialakulását boncolgató munkájukban Willner és munkatársai (2013) a következőképpen írják le a jelenséget. Az első állomás egy krónikussá váló stresszhelyzet, amely még nem elég erős ahhoz, hogy depressziót idézzen elő. A stressz azonban az allosztatikus terhelés hosszú távú hatásaként egy új állapotot hoz létre, amely fokozott stresszérzékenységben nyilvánul meg. Ennek következtében egy később jelentkező kritikus élethelyzet már sokkal könnyebben vált ki stresszválaszt, mint az első. Lassan kialakul egy ördögi kör, amelyben minden átélt stressz megkönnyíti a következő kialakulását, míg végül a szervezet már az élet minden apró-cseprő eseményére stresszválasszal reagál, ami nagyon megnöveli a depresszió kockázatát. Bár ezt a folyamatot a depresszióval kapcsolatban írták le, minden stresszel kapcsolatos betegségre igaz. *A gyakran ismétlődő stressz, amennyiben első alkalommal erős és tartós volt, átalakul egy önmagát felerősítő „boszorkánykörré", amelyben a szervezet ellenálló képessége folyamatosan csökken, egészen addig, amíg már a legenyhébb stressztényező is súlyos stresszválaszt idéz elő, ami minden stresszel kapcsolatos betegség kockázatát megnöveli.*

Ez a lavinaeffektus, katasztrofális következményei ellenére reményre jogosít, ugyanis korai fázisaiban a folyamatok viszonylag könnyen visszafordíthatók. A baj súlyosbodása megelőzhető életmódváltozással vagy egyszerű, tréningjellegű segítség igénybevételével. *A krónikus stressz negatív változásokat idéz elő, de nincs akadálya annak, hogy környezeti ráhatással ezt pozitív hatású beavatkozással ellensúlyozzuk.* Ez annál könnyebb, minél korábbi fázisban történik a beavatkozás, vagyis amíg a stressz által létrehozott „baj" kicsi. Előrehaladottabb állapotokban már erőteljesebb, pszichológiai segítség szükséges a folyamat

visszafordításához, ha pedig a helyzet súlyossá vált, az orvosi – pszichiátriai – kezelés elkerülhetetlen, beleértve a gyógyszeres terápiát, annak minden kellemetlen, de elkerülhetetlen következményével együtt. A „lavinát" korán kell megállítani.

2.2. Öröklődés

Ebben a fejezetben beszélünk a második olyan biológiai tényezőről, amelyet pszichológiai szempontból fontos megismernünk, nevezetesen az öröklődésről, illetve az öröklött és szerzett tulajdonságok viszonyáról. Mivel ezt a tág témakört nem tekinthetjük át részletesen, az előző fejezethez kapcsolódva az öröklődés és stressz kapcsolatát fogjuk áttekinteni, hiszen a stressz hosszú távú hatásai tulajdonképpen szerzett tulajdonságok. A szóban forgó viszony, amelyet „nature-nurture" (öröklés-neveltetés) vitaként szokás emlegetni, amely legalább száz éve zajlik, de még mindig döntetlenre áll. A legszellemesebb válasz úgy hangzik, hogy az öröklődés és tanulás fele-fele arányban határozza meg tulajdonságainkat: mindkettő részaránya 100%. Nem tudnánk reagálni a környezeti eseményekre, ha genetikánk ezt nem tenné lehetővé, viszont ha nem tudnánk reagálni, az öröklődés semmit sem érne, mert a körülmények állandóan változnak. Az öröklött és szerzett tulajdonságok tehát összefonódnak, és egymásra épülnek. A közelmúltnak egy genetikai felfedezése azonban azt sugallja, hogy még ennél is tovább kell lépnünk, és a két oldalt egy és ugyanannak kell tekintenünk. A kulcsszó: *epigenetika.*

2.2.1. A gének természete

A gén a szervezetnek azon része, ahova tulajdonságaink vannak „leírva", bár nem tulajdonság formájában. Génjeinkben nem szerepel a kék szín; kódolva vannak azonban azok az enzimfehérjék, amelyek a szem színét meghatározó festékanyagokat szintetizálják. Ha a gén egyfajta enzimfehérjét kódol, akkor szemünk kék lesz, ha egy másikat, akkor barna. Még közvetettebb módon vannak kódolva pszichikai tulajdonságaink. Az agresszivitásnak például, mint tulajdonságnak, nincs génje, vannak azonban olyan fehérjék, amelyek meghatározzák az idegsejtek közötti kommunikációt, és ettől függ a viselkedésünk. Példaként: a múlt század 90-es éveiben egy genetikus megfejtette, hogy miért ült egy holland család minden férfitagja börtönben erőszakos bűncselekmények miatt (Brunner et al. 1993). Az erőszakosság oka egy génhiba volt: a delikvensek szervezete nem tudta előállítani a „monoamino-oxidáz A" (MAOA) nevezetű fehérjét, és a hibás gén férfiágon öröklődött. A *MAOA* egy úgynevezett transzportfehérje (szállítófehérje). Az a feladata, hogy a noradrenalint – „üzenetének" átadása után – eltávolítsa az idegsejtek kommunikációs teréből, mégpedig úgy, hogy visszaszállítja az idegsejtekbe. Ha a gén hiányzik, a noradrenalin felhalmozódik, vagyis az idegsejtek „úgy érzik", mintha egy végtelenbe nyúló noradrenalin-üzenetet kaptak volna. Fent tisztáztuk, hogy a Cannon-féle „üss vagy fuss" választ a noradrenalin alapú idegrendszeri kommunikáció vezényli le. A MAOA hiánya ebbe a folyamatba szólt bele. Mivel a noradrenalin az idegsejtek között maradt, az „üss vagy fuss" válasz állandósult, mégpedig „üss" válaszként, mert a család tagjainak nem kellett menekülnie. *Tehát a hibás gén hibás idegi kommunikációt eredményezett, ami hibás viselkedésben nyilvánult*

meg. Ehhez hasonló láncolatokon keresztül a gének tulajdonképpen bármely pszichikai tulajdonságunkat szabályozni tudják, bár a láncolat nem mindig ilyen egyszerű.

A gének fehérjéket kódolnak. Ezek lehetnek enzimfehérjék, amelyek a sejtek belsejében zajló biokémiai folyamatokat katalizálják (meghatározván például a szem színét), kommunikációs jellegű fehérjék, amelyek a szervezet sejtjei közötti kapcsolatokat szabályozzák (ilyen például a nordrenalin transzportját végző MAOA), és végül lehetnek strukturális fehérjék, amelyek a sejt és szervezet vázát alkotják. *A génekben kódolt fehérjék a sejtek, és a szervezet tulajdonságait határozzák meg, e tulajdonságok pedig – a pszichológia oldaláról nézve – lelki sajátosságként nyilvánulnak meg. A gének tehát egy alulról építkező ok-okozati láncolaton keresztül meghatározzák viselkedésünket.*

2.2.2. Gének és környezet

Az öröklődés és lelki tulajdonságok viszonya sokszor nem olyan egyszerű, mint fent leírtuk, és erre éppen a MAOA továbbtanulmányozása irányította rá a figyelmet (CASPI et al. 2002). A MAOA enzim teljes hiánya (a fent említett génhiba) nagyon ritka, elég gyakoriak ezzel szemben azok a MAOA-variációk, amelyek nem teljesen hibásak, viszont rossz hatékonysággal távolítják el a noradrenalint az idegsejtek közül. Egy és ugyanaz a gén ugyanis több változatban fordul elő az emberi populációban. Ezért különbözünk egymástól (például ezért lehet többféle színű szemünk). A kutatók összehasonlították azoknak az embereknek a viselkedését, akik jól működő MAOA enzimmel rendelkeztek, olyan emberek viselkedésével, akiknél a MAOA enzim kevésbé volt hatékony. Meglepetésükre a két csoport hajlama az erőszakos bűncselekmények elkövetésére nem különbözött. Felfigyeltek azonban egy, a vártnál is érdekesebb jelenségre. Közismert, és fent is megemlítettük, hogy a kamaszkorban átélt erős vagy tartós stresszt tényezők agresszivitásra hajlamosítanak felnőttkorban. Nos, ezt az összefüggést nem tapasztalták azoknál, akiknél a MAOA gén jól működött, de hatványozottan jelentkezett azoknál, akik génállománya a MAOA kevésbé hatékony változatát kódolta. A MAOA hiánya tehát agresszivitásra predesztinált, a rosszul, de működő MAOA viszont egy olyan neveltetési körülmény hatásait erősítette fel, amely az agresszivitás irányába hat.

Ezt a jelenséget *gén-környezet kölcsönhatásnak* nevezzük. A súlyos génhibák viszonylag ritka eseteitől eltekintve, *a génekben kódolt sajátosságokat a környezeti feltételek hozzák felszínre.* A gén-környezet kölcsönhatás természetesen nem korlátozódik az agresszivitásra, sőt, ez még csak nem is a legeklatánsabb példa. A jelenséget alanyok tíz-, sőt százezreire kiterjedő kutatások tömege vizsgálja. Egy ilyen vizsgálat például Izland szinte teljes lakosságának génállományát feltérképezte, hogy fellelje azokat az összefüggéseket, amelyek a genetikai háttér, életkörülmények, és az egyén sajátosságai között fennállnak (PALOTIE et al. 2013). Bár a hasonló kutatásokat etikailag sokan megkérdőjelezik (MERZ 2004), az kétségtelen, hogy a gén-környezet kölcsönhatás közelebb visz a pszichikum hátterében álló jelenségek megértéséhez, mint akármelyik oldal vizsgálata külön-külön.

2.2.3. A génműködés szabályozása

Önmagától adódik a kérdés, hogy hogyan képes a környezet befolyásolni a gének működését. A válasz az, hogy sokféleképpen; a későbbiekben két mechanizmust mutatunk be, mindkettő a stresszel, illetve a stresszhormonokkal kapcsolatos.

Szabályozó génrégiók

A gén nem fehérjét meghatározó kódok puszta sorozata, hanem egy bonyolult konstrukció, amely sok egyéb komponens mellett tartalmaz olyan régiókat is, amelyekhez különböző molekulák kapcsolódhatnak, és ezzel szabályozzák a gén működését. *Számtalan gén tartalmaz kortizolkötőhelyet is, ezért a kortizolt az egyik legfontosabb génműködést szabályozó tényezőnek tekintjük. A szabályozó régiókon keresztül a kortizol megváltoztatja a fehérjék szintézisét, ezért a sejt – pszichológiai szempontból elsősorban az idegsejt – tulajdonságai kissé megváltoznak, és e változásnak pszichikai következményei vannak, amelyeket az előző fejezetben leírt, alulról építkező ok-okozati lánc hoz létre.* A folyamat akár egy órán belül is lezajlódhat (még ha gyakran hosszabb időt igényel is), ugyanakkor könnyen visszafordítható, mert a kortizol csak ideiglenesen kapcsolódik a szabályozó régióhoz, és ha a stressz megszűnik, a génműködés normálissá válik. *A kortizol tehát a szabályozó génrégiók révén viszonylag gyorsan, de visszafordíthatóan képes (közvetve) hatást gyakorolni a viselkedésre, és lelki életünk egyéb megnyilvánulásaira* – természetesen a fent leírt ok-okozati lánc révén.

Epigenetika

A szabályozó régiókon kívül van egy másik molekuláris folyamat, amellyel a gének működése akár egy életre is megváltoztatható, sőt a változás átörökíthető a következő generációra. *A sejtmagban található egyes enzimek ugyanis képesek kis oldalláncokat (metil- vagy acetilgyököket) elhelyezni a géneken, amivel lassíthatják vagy akár meg is szüntethetik annak a fehérjének a szintézisét, amelyet a gén kódol. Ezt hívjuk epigenetikának. Lényegében egy olyan genetikai változásról van szó, amely születés után következik be, és módosítja az öröklött génállományt.* Ez a jelenség rajta hagyja bélyegét lelki életünkön, illetve kissé hivatalosabban fogalmazva: a pszichológiában és pszichiátriában egyaránt fontos (Klengel–Binder 2015). Mondanunk sem kell, hogy a kortizol az egyik legfontosabb epigenetikai tényező. A kortizol tehát, a kedvezőtlen körülmények hatásait közvetítve, tartós változást idézhet elő a génműködésben, sőt, az ivarsejtek epigenetikai módosításával az új tulajdonságot a következő generációra is átörökítheti. Ez megteremti a kapcsolatot az öröklött és a szerzett tulajdonságok között, mert a kedvezőtlen körülményekhez való alkalmazkodás lényegében egy szerzett tulajdonság. A fejezet elején feltett kérdés tehát átfogalmazható. Nem az a kérdés, hogy tulajdonságainkat örököljük vagy szerezzük, hanem az, hogy a szerzett tapasztalatok mikor, miért és hogyan épülnek be a genetikailag meghatározott tulajdonságaink közé.

2.3. Az agy működése

Az agy működése természetesen túlságosan bonyolult ahhoz, hogy itt áttekintsük, és ez nem is célunk. Egyetlen jelenségre hívjuk fel a figyelmet, amelynek felfedezését egy viszonylag új kutatási eszköztár, az agyi képalkotó eljárások tették lehetővé. *Agyi képalkotás révén bepillantást nyerhetünk élő emberek agyába anélkül, hogy őket károsodás érné* (CICCHETTI–THOMAS 2008). Megvizsgálhatók az emberi agy anatómiai jellegzetességei (például az agykéreg vastagsága), az agyterületek közötti kapcsolatok erőssége (például az összekötő idegrostok mennyisége), az idegrendszeri jelátvitel számos vonatkozása és az is, hogy az emberek agya hogyan működik akkor, ha valamilyen kihívás éri őket, például egy játékban ismeretlen ellenféllel kell megküzdeniük. A számtalan és egyre kifinomultabb vizsgálatok egyetlen eredményét említem meg itt, nevezetesen azt, hogy *a krónikus stressz és a stressz következtében kialakuló pszichikai zavarok precízen kimérhető módon megváltoztatják az agyat. Változik az agyterületek mérete (például az agykéreg bizonyos helyeken vastagszik, máshol vékonyodik), átstrukturálódnak az agyterületek közötti kapcsolatok (egyes kapcsolatok erősödnek, mások gyengülnek), módosul az idegsejtek közötti kommunikáció, és változás áll be a különböző élményeket kísérő agyműködési reakciókban is. A változások nem általánosak, hanem specifikusak, vagyis az egyes stresszhez köthető pszichikai kórképekre egyedileg jellemzők.* Másféle elváltozások tapasztalhatók antiszociális személyiségzavarban, mint depresszióban, mások memóriaproblémák esetén, mint poszttraumás stressz zavarban, és a zavarok kezelése legkésőbb részben helyreállítja az agy eredeti sajátosságait. Ezek a leletek egyrészt kézzelfogható bizonyítékai annak, hogy stressz hatására az agy megváltozik, másrészt kikerekítik azt a bizonytalan vélekedést, amelyet Phineas Gage balesete alakított ki, vagyis kézzelfogható bizonyítékai annak, hogy az emberi psziché biológiai meghatározottságú.

Transzgenerációs epigenetika

Fentebb említettük, hogy a kortizol képes tartós változást előidézni a génműködésben; ebben a szövegdobozban most arra hívjuk fel a figyelmet, hogy ez a változás a következő generációra is hatással lehet, amint azt Radtke és munkatársai (2011) kimutatták. Kutatásuk során azt vizsgálták, hogy megfigyelhetők-e epigenetikai változások olyan gyermekek szervezetében, akiknek anyja a várandósság alatt fizikai vagy pszichikai bántalmazást szenvedett el. Azt tapasztalták, hogy a glükokortikoid-receptor génmetilációja (egy fontos epigenetikai változás) a gyermekekben megváltozott. A glükokortokoid-receptorok közvetítik a kortizolstresszválasz hatásait, ezért a receptorgén metilációs módosulása kihatással lesz arra, ahogy a gyermek a stresszre reagál. A kutatás külön érdekessége, hogy a bántalmazás az anyáknál nem módosította glükokortikoid-receptor metilációs szintjét; ez csak gyermekeiknél történt meg, és kimutatható volt még kamaszkorban is. Ez tehát azt jelenti, hogy az anya fizikai bántalmazása következtében a magzat sérült egy epigenetikai változás formájában. A változás jellege arra utal, hogy ennek hatása lehetett a fiatalok pszichoszociális funkcióira.

2.4. Pszichológia vagy biológia – mechanika vagy szabad akarat?

A pszichikai tulajdonságok és biológiai funkciók kapcsolatának fenti, stresszre koncentráló bemutatása mintha azt az érzetet szeretné kialakítani, hogy lelki életünk egy „gépezet" működésének terméke; a gépezet bonyolult, és integrálja a külső és belső történéseket (vagyis nem önjáró), de mégiscsak gépezet. A biológiai természetű adatok mintha valóban ezt a nézetet támasztanák alá. Megjegyzendő, hogy minden fenti állítás mögött igen elmélyült és a tévedések kizárásának erős szándékával lebonyolított kutatás áll, amelyet tudósok tízezrei végeznek évtizedek óta, a világ minden táján. Megjegyzendő továbbá, hogy egy felfedezés cáfolata (csaknem) akkora eredmény, mint igazolása, egy korábbi felfedezés újjal való helyettesítése pedig mindkettőnél nagyobb dicsőség, tehát a kutatók egymással együttműködve, de bizonyos értelemben egymás ellen is dolgoznak. Sok részletkérdésben vita van köztük, és sok a tisztázatlan kérdés is, apró részletek tekintetében ugyanúgy, mint átfogó elképzelések terén. Azonban az egész koncepció téves volta józan emberi megfontolás alapján kizárható, vagy valószínűsége olyan kicsi, hogy nem érdemes komolyan foglalkozni vele.

Kétségtelen ugyanakkor, hogy a pszichológusok egy jelentős része elutasítja a psziché működésének biológiai determinizmusát. Anyag és szellem kapcsolata évezredek óta fontos filozófiai kérdés, és az „anyag = szellem" elképzelésnek legkésőbb annyi ellenzője van, mint ahány támogatója. A biológiai folyamatok hatása a lelki jelenségre ma már nemigen tagadható, még a mindennapi tapasztalat szintjén sem. Ha a biológia nem hatna a szellemre, hogyan is magyarázhatnánk meg a drogok hatását szellemünkre? A kapcsolat léte azonban korántsem jelent teljes determinizmust. Nagyon népszerű az elképzelés, miszerint a lélek működése, bár kapcsolatban áll vele, mégiscsak a biológiai működés fölött áll, vagyis „szellem ≠ anyag".

Az a fajta biológiai, többnyire orvosbiológiai irányultságú kutatás, amelyről itt számot adtunk, nem alkalmas arra, hogy a kérdést eldöntse. Ma olyan biológiai mélységekbe tudunk leásni a psziché működését illetően, amire korábban nem volt példa. A technikai, és gondolati konstrukciók csodája közepette sem szabad azonban megfeledkeznünk arról, hogy a biológia egyelőre csak a felszínt borzolja, ami persze a pszichológiára nem kevésbé igaz. Például tudjuk, hogy melyek a tanulásban és memóriában szerepet játszó agyterületek, sőt, sok olyan folyamatot is ismerünk, amelyek a memórianyomok rögzüléséhez szükségesek (lásd a következő fejezetet). Arról azonban csak nagyon hozzávetőleges elképzeléseink vannak, hogy tulajdonképpen mi a memórianyom, és az milyen formában tárolódik. Hasonló példák a végtelenségig sorolhatók, mert igaz ugyan, hogy sokat tudunk, de nem kevésbé igaz az, hogy még ennél is több dolgot nem. A lelki élet biológiai determinizmusának mélysége és annak teljessége vagy részlegessége tehát még hosszú ideig a filozófia és nem a pszichológia tárgya marad. Ettől függetlenül a későbbi, egyszerűen megfogalmazott állítások igazak maradnak.

Összefoglalás

A szervezetben és az agyban zajló biológiai folyamatok rendkívül relevánsak lelki életünk megértése szempontjából. Sok lelki jelenséget kielégítően lehet értelmezni biológiai fogalmakkal még akkor is, ha a magyarázat nem teljes (a pszichológiai sem az).

A biológiai értelmezés hozzáad a pszichológiához, és nem elvesz belőle: a két terület magyarázatai egymást támasztják alá, és egészítik ki.

És végül, de nem utolsó sorban, a biológiai folyamatok ismerete egy beavatkozási, és jobbítási felületet nyit meg a pszichológia és pszichiátria számára, ami megnyilvánul a mentális zavarok gyógyszeres kezelése terén ugyanúgy, mint a nem gyógyszeres beavatkozások terén, amint ezt egy specifikus példán keresztül a következő fejezetben leírjuk.

Ellenőrző kérdések

1. Keressen összefüggést az agyi képalkotó eljárások eredményei és a „negatív stressz" következményei között az antiszociális személyiségzavar vonatkozásában! Gondoljon arra a vasútvonalra, amelynek a kortizol a váltókezelője!
2 Vázoljon fel egy magyarázatot arra, hogy a rosszul működő MAOA transzportfehérje miért vezet agresszióhoz akkor, ha valakit kamaszkorban sok stressz ér! Próbálja integrálni az elképzelésbe az epigenetikát!
3. Lát-e összefüggést Phineas Gage és a közúti közlekedés között? Gondoljon a balesetekre!

Ajánlott olvasmányok

Bíró S. (1998): *Életünk válsághelyzetei. A depresszió és a stressz*. Budapest, SubRosa.

McGonigal, K. (2016): *A stressz napos oldala. Miért jó a stressz, és hogyan bánjunk vele ügyesebben?* Budapest, Ursus Libris.

3. Tanulás és memória

Haller József

Az egyetem felé igyekvő hallgatót információk tömege árasztja el, amelyekről később legnagyobb erőfeszítés ellenére sem tud számot adni. Nem tudja például megmondani, hogy milyen autó húzott el mellette akkor, amikor az egyetem utcájába fordult, pedig ha valaki abban a pillanatban rákérdezne, tudná, hogy egy zöld személygépkocsi volt. Öt perccel később viszont már arra sem emlékszik, hogy volt-e ott autó egyáltalán. Az út emléke nyom nélkül törlődött, de ha egy kutya megharapta volna közben, örökre emlékezetébe vésné az eseményt. Arra is emlékeznünk kell, hogy bedugtuk karunkat a kabát ujjába, mert másképpen nem tudnánk felvenni a kabátot, de azonnal felejtjük az egész eseménysort, mihelyt ez sikerült. Az emlékezés és felejtés elménk legfontosabb és legbonyolultabb rendszert alkotó működései, amelynek részfeladatai egymástól függetlenül működhetnek jól vagy rosszul. Az Alzheimer kórban szenvedő nagypapa vállán például fél óráig is lóghat a félig felvett kabát, miközben hiba nélkül szavalja el a középiskolában tanult *Családi Kört.* Elménknek ezt a bonyolult működését tekintjük át ebben a fejezetben, nem kis teret szentelve – az előző fejezet folytatásaként – a biológiai alapoknak. Ezek ugyanis sok olyan kérdést megvilágítanak, amelyre később szükségünk lehet, például amikor ezt a fejezetet szeretnénk megtanulni.

3.1. Alapfogalmak

3.1.1. A tanulás és memória lényege

A tanulás valamilyen ismeretanyag, viselkedés, képesség vagy értékrend elsajátításának folyamata, míg a memória az elmének az a képessége, hogy a tanulás közben elsajátított dolgokat az idegrendszerben kódolja, tárolja és szükség esetén előhívja. A tanulás és memória tehát összefüggő jelenségek: a tanulás során elsajátítunk valamit, amit az idegrendszer kódol, elraktároz (memorizál) és felhasznál (előhív), amikor szükség van rá. *A két jelenség lehetővé teszi azt, hogy a tapasztalat befolyásolja jövőbeni viselkedésünket; lényegében megteremti azt a tudást, amely lehetővé teszi, hogy boldoguljunk a világban.* A tanulás során elsajátított és a memóriánkban rögzült emléknyomok révén tudunk biciklizni vagy autót vezetni, ez alapján oldunk meg olyan feladatokat, amelyekkel az egyetemen vagy a munkahelyen találkozunk, de ez teszi lehetővé azt is, hogy felidézzük, milyen érzelmeket hozott elő egy múltbeli esemény. Ha ez az érzelem pozitív volt, akkor keresni, ha negatív, akkor kerülni fogjuk az illető eseményt. Tanulás és memória nélkül olyanná válnánk, mint az újszülött, aki számára minden esemény új, ezért nem tud mit kezdeni vele.

A tanulás és memória közötti kapcsolat azonban sokszor bonyolultabb, mint a fenti meghatározás sugallja. *Van tudás, amit nem szerzünk, hanem velünk születik.* Az újszülöttet például nem kell tanítani a táplálkozásra, és mihelyt a megfelelő korba kerül, ösztönszerűen felismer sok olyan helyzetet, amelytől félnie kell. Tanulás nélkül tudja továbbá, hogy miképpen kell agresszívnak lennie, vagy melyek azok a mozgásmintázatok, amelyek az utódok létrehozásához szükségesek. *Mindez a tudás az egyedfejlődés programozott eseményei során kialakuló idegrendszeri hálózatokban van elrejtve.* Egy adott kulcsinger, például a táplálék, automatikusan működésbe hoz egy idegrendszeri hálózatot, amely a kulcsingernek megfelelő mozgássorozatot (ez esetben a táplálkozást) levezényli anélkül, hogy azt meg kellett volna tanulnunk. Az alacsonyabb rendű állatoknál szinte minden mozgásmintázat veleszületett, a magasabb rendű állatok és főleg az ember viselkedésmintázatai azonban nyitottak: a legtöbb dolgot meg kell tanulnunk, és memóriánkban rögzítenünk kell. *A tanulás során lényegében létre kell hoznunk azokat az ideghálózatokat, amelyek levezényelnek egy olyan mozgássorozatot vagy gondolati folyamatot, amely nincs genetikailag kódolva, de az élet során szükségünk van rá.* Erről a folyamatról lesz szó az későbbiekben nem feledkezve meg gyakorlati tudnivalókról sem, nevezetesen arról, hogy hogyan tehetjük hatékonnyá mindkettőt: a tanulást és a tanult dolgok rögzítését, vagyis a memorizálást.

3.1.2. A tanulás fő formái

A legfontosabb tanulási folyamatok, komplexitásuk sorrendjében a következők.

Bevésődés

A *bevésődés* (imprinting) jelenségét Konrad Lorenz (1935) írta le. Megfigyelte, hogy a tojásból kikelő kislibák életük első napján bármely mozgó tárgyat hajlandók anyának tekinteni. Ha ez egy nőstény liba, akkor azt, ha történetesen Konrad Lorenz, akkor őt tekintik anyjuknak, és követik, akárhova megy. A bevésődés korai életszakaszokban kialakuló gyors, és tartós tanulás, amelynek képessége korlátozott ideig marad fenn (a kislibák például életük első 15-16 órájában választanak maguknak anyát, később már nem). Bevésődésre állatoknál sok, embernél kevés példa van, így ez egy érdekes, de az emberi tanulás szempontjából marginális jelenség marad.

Epizodikus tanulás

Az *epizodikus tanulást* egyszeri esemény váltja ki, amely egy életre szóló memórianyomot hagy maga után (RATCLIFF–MCKOON 1986). Ez már az ember szempontjából is jelentős tanulási forma. Tipikus példája a kutyáktól való félelem, amelyet egyetlen kutyaharapás létrehozhat, de kialakulhat pozitív hatásra is: egy különlegesen jól sikerült születésnapot az ember egész életén keresztül megőrizhet emlékezetében. *Az epizodikus tanulást tehát egy kivételesen jelentős életesemény váltja ki, amely lehet negatív (például kutyaharapás, áram-*

ütés, „forró kása" stb.) vagy pozitív (például születésnap, ballagás, esküvő stb.). Klasszikus értelemben nem is tanulás, hiszen nem igényli azt az erőfeszítést, amelyet a *tanulás* szóval asszociálunk. Azért soroljuk a tanulási formák közé, mert memórianyomot hoz létre.

Habituáció és szenzitizáció

A habituáció és szenzitizáció egymással ellentétes jelenségek, amelyeket az köt össze, hogy a környezeti információk értékeléséhez járulnak hozzá, és ennek megfelelően alakítják ki azokhoz való viszonyunkat. *A habituáció egy ingerrel szembeni közömbösség fokozatos kialakulása* (THOMPSON–SPENCER 1966). A hullámvasúttal való első találkozás például erős érzelmeket vált ki, de ha sorozatosan utazunk rajta, az élmény megfakul. Ugyanígy tompulnak reakcióink, ha megszokunk egy szép tájat, munkahelyet vagy akár szagot. *A szenzitizáció vagy érzékenyítés azt jelenti, hogy az inger ismétlődése erősíti, és nem tompítja reakcióinkat, mint a habituáció esetében* (CAREW et al. 1971). Tipikus példája a fájdalom. Ha egyszer tartósan fájt a fogunk, fokozottan érzékenyek leszünk a fogfájás legenyhébb tünetére is; sőt, ha valami fáj, érzékenyebbé válhatunk váratlan zajokra is. Ezt a jelenséget keresztszenzitizációnak nevezzük. *Habituációt elsősorban semleges vagy pozitív élmények váltanak ki, amelyek ismétlődés esetén elvesztik jelentőségüket, ezért nem foglalkozunk velük többé. A szenzitizációt kellemetlen ingerek váltják ki, amelyekkel szemben éppen kellemetlenségük miatt nem válhatunk közömbössé, sőt, mindent el kell követnünk, hogy a kellemetlenséget elkerüljük, ezért annak minden jelére fokozottan figyelünk.* A tanulásnak ezek a formái szintén távol állnak attól, amit a köznyelvben ezzel a fogalommal illetünk, meglétük azonban ismétlésre és ezek kapcsán memórianyomok létrejöttére vezethető vissza, és befolyásolják viselkedésünket is, így tanulásnak kell tekintenünk, még akkor is, ha nem tudatos jelenségek.

Asszociatív tanulás

Az asszociatív tanulás két jelenség közötti ok-okozati kapcsolat megtanulása. Klasszikus példái az úgynevezett klasszikus kondicionálás (PAVLOV 1902), illetve az operáns kondicionálás (SKINNER 1938). Pavlov arra figyelt fel, hogy a kísérleteiben használt kutyák nyálelválasztása már a táplálékot hozó gondozó lépteinek hallatán beindul, jóllehet eredetileg e zajnak semmi köze nem volt az élelemhez. A kutya azonban megtanulta, hogy a nyálelválasztást szükségszerűen kiváltó táplálékot (ez úgynevezett feltétlen ingert) egy közömbös zaj (feltételes inger) előre jelzi. A tanulás révén tehát létrejött egy olyan feltételtől (kondíciótól) függő élettani válasz, amely két, eredetileg független esemény ismételt összekapcsolódása hozott létre. Skinner, aki a pszichológia egyik nagy megújítója volt, kísérleti állatait egy olyan dobozban helyezte el, ahol egy pedál lenyomásával élelemhez juthattak. A pedál véletlenszerű lenyomása (a pedállal való „operálás") egy tanulási folyamatot indít el, amelynek során az eredetileg véletlenszerű cselekedet értelmet nyert. Néhány nap után az állatok a megszerzett tudást következetesen használták fel arra, hogy élelemhez jussanak. Ha azonban a pedál lenyomása áramütést váltott ki, az állatok megtanulták, hogy nem szabad hozzáérniük.

Ez a két egyszerű kísérlet az asszociatív tanulás meglétére és annak két alapvető funkciójára világít rá. *A klasszikus kondicionálás azt a tanulást ragadja meg, amely által egy esemény alapján előre látunk egy másikat.* Ez teszi a környezet eseményeit megjósolhatóvá, ami boldogulásunk szempontjából rendkívül fontos. *Az operáns kondicionálás viszont egy cselekedet gyakoriságát annak eredményétől teszi függővé: ha a cselekedet jutalmat eredményez, akkor végrehajtjuk, ha büntetéssel jár, kerüljük.* Ez alakítja ki azokat a vonzó és taszító erőket, amelyek irányt adnak viselkedésünknek. Az asszociatív tanulás természetesen nem csak állatokra jellemző. Az ünnepi készülődés például – egyfajta pavlovi kondicionálási jelenségként – örömöt válthatnak ki bennünk, jóllehet a készülődés önmagában még nem örömteli. Ha a vizsgákon rendszeresen jó jegyet kapunk, akkor egyfajta operáns kondicionálási jelenségként örömmel fogunk tanulni, ha viszont rendszeresen rosszul szerepelünk („büntetésben" részesülünk), akkor tanulási kedvünk csökken, és olyan hamar hagyjuk abba az iskolát, amilyen hamar csak lehet. Az egyszerűbb agyszerkezetű állatoknál az asszociatív tanulás nagyon fontos tanulási forma, az embernél azonban már nem bír ilyen jelentőséggel. Legtöbbször bonyolultabb jelenségekbe épülnek bele, például az aktív tanulás folyamatába, mint annak segítő vagy gátló elemei.

Aktív tanulás

Az aktív tanulás a célirányos tanulás, amelynek érdekében tudatos erőfeszítést teszünk. Így tanulunk például az iskolában (az elméleti és gyakorlati képzésben egyaránt), de természetesen nem csak ott. Aktív tanulást igényel egy kártyajáték szabályainak megértése ugyanúgy, mint az okostelefon kezelése vagy a munkahelyi teendők memorizálása. Lényegében egész életünkön keresztül aktívan tanulunk örömöt szerző és hasznot hajtó tevékenységek elsajátítása végett egyaránt. Az aktív tanulás kulcsfogalmai a megértés és a verbalizáció, vagyis az a képesség, hogy az elsajátított dolgot szóban is képesek legyünk megfogalmazni. Két alapvető formája van: az *oktatócentrikus tanulás,* amelynek motorja az oktatói instrukció és a *tanulócentrikus tanulás,* amely a befogadó (tanuló) erőfeszítésein és tevékenységén alapul, és sokkal inkább készségek elsajátítására, mint adatok memorizálására épít. Megjegyzendő, hogy a két tanulási forma kiegészíti egymást: ismeretszerzés nélkül nem lehet készségekre szert tenni, ugyanakkor az ismereteknek ritkán van gyakorlati haszna, ha egyúttal nem jár készségek elsajátításával is.

Az aktív tanulás egyik formája a *játék,* jelezve, hogy tanulni nemcsak erőfeszítés révén, hanem szórakozva is lehet. A kismacska labdát kerget, amitől felnőttként ügyesebb vadásszá válik, a kisgyermek pedig társasjátékok révén szerez alapvető enkulturációs ismereteket.

Enkulturáció

Az *enkulturáció* a tanulás legmagasabb szintű formája, amelyről a szocializáció folyamatai kapcsán bővebben lesz szó. *Nem ismeretek vagy készségek, hanem társadalmilag elfogadott és kívánatos értékek és viselkedésformák elsajátítását jelenti* (VYGOTSKY 1978). Magyarra legjobban a *nevelés* szóval fordítható. Ez a társadalmi integráció alapfeltétele, amelynek

kialakulásához a legtöbb idő szükséges. Röviddel születés után elkezdődik, és egész életen keresztül tart, vagy legkésőbbis az élet folyamán végig nyitott (módosítható) marad.

Tartalmi osztályozás és viszonya a tanulás formájához

A tanulást, attól függően, hogy milyen jellegű tudást alakít ki bennünk, vagyis aszerint, hogy mi a tartalma, feloszthatjuk *pszichomotoros, kognitív és érzelmi tanulási* formákra is. A *pszichomotoros tanulás eredménye egy mozgásmintázat.* Mozgásokat tanulunk akkor, amikor a biciklizést gyakoroljuk, vagy amikor megtanuljuk, hogyan kell belerúgni a labdába ahhoz, hogy a kapu bal felső sarkába csavarodjon. *A kognitív tanulás lényege új ismeretek elsajátítása.* Kognitív tanulás révén sajátítjuk el e könyv ismereteit, a világbajnok futballcsapat játékosainak vagy az országok fővárosainak nevét. *Az érzelmi tanulás azoknak az érzelmeknek a megjegyzés*ét jelenti*, amelyek egy helyhez, cselekvéshez vagy eseményhez kapcsolódnak.* Az a hely például, ahol egy kutya megharapott, nemcsak az esemény emlékét idézi fel bennünk, hanem a fájdalomét és a félelemét is. Sőt, lehet, hogy magát az eseményt elfelejtjük (például nem tudjuk, hányast kaptunk matekból hetedikben), viszont a társult érzésre (arra, hogy szerettünk-e felelni) sokáig jól emlékezünk. Sokszor nem is magának az eseménynek az emléke vonz vagy taszít, hanem az érzésnek az emléke, amelyet az esemény kiváltott.

A tanulás tartalma (pszichomotoros, kognitív, érzelmi) független a tanulás alapvető formájától (habituáció/szenzitizáció, asszociatív, aktív vagy enkulturális tanulás). Pszichomotoros készségek elsajátítása során például minden tanulási forma segítségünkre van. Mikor biciklizni tanulunk, asszociatív tanulás révén azonosítjuk azokat a mozdulatokat, amelyek megelőzik az esést, a fájdalommal szembeni szenzitizáció miatt fokozódik törekvésünk az esés elkerülésére, aktív tanulással teszünk szert alapvető ismeretekre (például elolvassuk a KRESZ-t), és végül az enkulturáció hozza a biciklizést társadalmilag elfogadható formába (például nem hajtunk tócsába, hogy a járókelőket lefröcsköljük). Könnyen lehet hasonló példákat találni a kognitív és érzelmi tanulásra is. *Ugyanazokat a tanulási folyamatokat használjuk a három tanulási tartalom elsajátítása során,* sőt*, ezeket igen gyakran keverten vagy kombináltan használjuk.*

3.1.3. A memória fő formái

A memóriafolyamatok osztályozása során két szempontot veszünk figyelembe: a memórianyom tartósságát, illetve azt a módot, ahogyan a memórianyom előhívható. Mint látni fogjuk, ez az osztályozási rendszer szorosan kapcsolódik a tanulás biológiai alapjaihoz, és egymástól független jelenségeket ír le még akkor is, ha első pillantásra úgy tűnik, mintha pusztán az ember örök rendszerezési szenvedélye hozta volna létre.

Ultrarövid vagy érzékelési memória

Az ultrarövid vagy érzékelési memória a másodperc törtrészéig tart, ennyi ideig őrződik meg az érzékszerveink által rögzített információ az agyban (például kép vagy hang) (COLTHEART 1980). Teljesen automatikus, vagyis a megőrzése nem tudatos és nem befolyásolható. Az Atkinson–Shiffrin modell (1968) szerint az ultrarövid memória minden további memóriaforma alapja. Az egyes érzékszervek által külön-külön rögzített pillanatnyi memórianyomok egésszé és rövid távú memórianyommá állnak össze, ha valamilyen okból felkeltik figyelmünket, a rövid távú memória vezet el a középtávúhoz, és így tovább. Ha azonban az érzékszerveinkben rögzített pillanatfelvétel nem bizonyul figyelemreméltónak, nyom nélkül elvész. Erre a memóriaformára utaltunk a bevezetőben is. Miközben célunk felé haladunk, agyunk minden információt (képet, hangot, szagot stb.) rögzít, de csak egy pillanatig. Ha ez nem törlődne szinte azonnal, memóriakapacitásunk hamar kimerülne. Ha valamely információ jelentőssé válik, például halljuk, hogy rövidesen autó kanyarodik elénk, akkor a memórianyom meghosszabbodik (munkamemóriává alakul), és csak azután törlődik, miután az autó elhaladt előttünk. *Ahhoz, hogy az ultrarövid memória tényleg tartóssá váljon, valamilyen rendkívüli eseményhez kell társulnia.* A bevezetőben a kutyaharapást hoztuk fel példának, de ugyanilyen rendkívüli esemény lehet egy rég nem látott ismerős megpillantása vagy egy kihívóan öltöző ember látványa.

Rövid távú vagy munkamemória

A rövid távú – más néven munkamemória – néhány másodperctől fél percig tart, és ugyancsak automatikus (MILLER 1956). *A memóriának ez a formája teszi lehetővé, hogy megkezdett tevékenységeket folytassunk és befejezzünk,* bár ebben az ultrarövid távú memóriának is szerepe van. Ha például elhatározzuk, hogy felvesszük kabátunkat, a célt a rövid távú (munka)memória tartja emlékezetünkben, ugyanakkor az ultrarövid (érzékelési) memória tartja számon, hogy a műveletnek mely fázisánál tartunk. Ha keresünk valamit, szintén a munkamemóriában rögzül, hogy hol kerestük már a tárgyat. A cselekvés lezajlása után (például felvettük a kabátot, megtaláltuk a tárgyat) a munkamemória nyom nélkül törlődik – kivéve persze, ha az információ valamiért fontossá válik, például a tárgyra egy olyan helyen találtunk rá, amelyre eredetileg nem is gondoltuk volna, ezért ezt szeretnénk észben tartani. Ebben az esetben a memórianyom átkerül a hosszú távú memóriába.

Középtávú memória

A középtávú memória mintegy két-három órán keresztül tart, és az előző két memóriatípustól eltérően már magában foglalja az információ tárolásának első biológiai lépéseit is, és nem automatikus, hanem egy tanulási folyamat végeredménye (ROSENZWEIG 1993). A középtávú memória azonban nem rögzül, és két-három órán belül nyomtalanul elvész, akárcsak az ultrarövid és rövid távú memória. *Ez az a memóriaforma, amelyet tanulás közben felhasználunk arra, hogy az adott helyzetben tájékozódjunk, illetve hogy a tanulási folyamat eseményei között kiismerjük magunkat.* A középtávú memóriának köszönhető, hogy tanulás közben is van mire építeni annak ellenére, hogy tartós memórianyomok még nem jöttek létre.

Hosszú távú memória

A hosszú távú memória lényegében az, amit általában memóriának szoktunk nevezni. Akár egy életen át is megmaradhat emlékezetünkben. A hosszú távú memórianyom kialakulásának két oka van: az információ vagy nagyon jelentős vagy sokszor ismétlődik. Egyes elképzelések szerint (ATKINSON–SHIFFRIN 1968), a hosszú távú memória forrásai a rövidebb távú memórianyomok, amelyek a „törlendő" kategóriából a „megőrzendő" kategóriába kerülnek át, de valószínűbb, hogy a hosszú távú a többitől független memóriaforma, amelynek saját agybeli lokalizációja és saját törvényszerűségei vannak, mint később bemutatjuk (BADDELEY 1976). *Két alapvető típusa van, az úgynevezett procedurális és a deklaratív memória* (MCDOUGALL 1923).

A procedurális memória, amelyet implicit memóriának is szokás nevezni, események, helyek, cselekvések stb. egymásutániságát rögzíti úgy, hogy minden memórianyom előhívja a következőt anélkül, hogy tudatosan fel tudnánk idézni az egész sorozatot. Tipikus példái a mozgássorozatokat kódoló memórianyomok, illetve a referenciapontok általi tájékozódás. Amikor biciklizni tanulunk, egy mozgássor rögzül memóriánkban. Megtanuljuk például, hogy mit csináljunk a testünkkel, amikor balra dőlünk, jobbra dőlünk, vagy lassítani szeretnénk. Tudatosan nem tudjuk felidézni a mozgássort; öntudatlanul reagálunk az eseményekre. Ugyanez történik akkor, amikor egy útvonalat a tájékozódási pontok egymásutániságán keresztül jegyzünk meg (például „a piros ház után jobbra kell fordulni, a sárgánál meg balra"). A procedurális memória nem teszi lehetővé a teljes útvonal felidézését, de egyik referenciapont előhívja a következő emlékét, és könnyedén eljutunk a célhoz anélkül, hogy el tudnánk mondani elejétől végig, hogy hogyan tesszük. Valószínűleg mindenkivel előfordult már, hogy rosszul igazított útba egy érdeklődőt annak ellenére, hogy jómaga könnyedén végigment volna az útvonalon, ezért a procedurális memória lényege könnyen megérthető. *A hosszú távú memóriának ez a formája egy lineáris memórianyom-sorozat, amelynek elemei között asszociációk teremtik meg a kapcsolatot. Merev abban az értelemben, hogy csak az eredeti helyzetből kiindulva, az eredeti sorrendben aktualizálható.* Ha egy kanyart eltévesztettünk, vissza kell mennünk az előző referenciaponthoz, különben eltévedünk. A procedurális memória nemcsak a mozgásmintázatokban és a tájékozódás egy bizonyos formájában segít, hanem olyan ezektől eltérő folyamatokban is, mint a verstanulás vagy egy matematikai algoritmus megjegyzése.

A deklaratív memória lehetővé teszi a memórianyom tudatos előhívását és a szóbeli felidézést. A procedurális memóriával ellentétben többdimenziós és relacionális, vagyis lehetővé teszi több referenciapont és a köztük fennálló viszony egyidejű felidézését. A deklaratív memória ugyanakkor rugalmas is abban az értelemben, hogy elemei között gondolatban szabadon közlekedhetünk. Ezt a memóriaformát ugyancsak a tájékozódási képességgel, de annak egy másik típusával érzékeltetjük. Ez nem referenciapontok egymásutániságára, hanem azok térbeli viszonyára és irányokra épít. Azt mondjuk például, hogy „a Bazilika a Bajcsy-Zsilinszky úton található, ha az Erzsébet tér felé fordulunk, akkor jobbra, nagyjából a Lánchíd magasságában, néhány utcával a Gresham Palota mögött". Ez a memórianyom rugalmas, mert több irányból, illetve sokféle közlekedési eszközzel is megközelíthetővé teszi a célt, és az esetleges tévedéseket könnyen korrigálhatjuk a referenciapontok térbeli elhelyezkedése alapján. A deklaratív memóriában tehát nem egymást előhívó referenciapontok egymásutánisága rögzül, hanem könnyen felidézhető fő szem-

pontok, gyakran a részletek nélkül (nem tudnánk például megmondani, hogy milyen épület áll a sarkon). A deklaratív memória szoros kapcsolatban áll a térbeli tájékozódással és annak olyan vonatkozásaival, mint a térmértan vagy egy gondolati struktúra felismerése. Ha a procedurális memóriánál a verstanulást hoztuk fel példának, akkor a deklaratív memória esetében a verselemzést említhetnénk meg mint tipikus példát.

A hosszú távú memóriát szokás még felosztani retrospektív és prospektív memóriára is. Az előző a múlt egy eseményének emléknyoma, míg az utóbbi annak észben tartása, hogy mit kell tennünk a jövőben. Reggel elhatározzuk például, hogy délután fogorvoshoz megyünk, és ennek a jövőre vonatkozó emléknyomnak valamikor napközben (vagyis szintén a jövőben) fel kell idéződnie. *Megkülönböztetünk továbbá vizuális és verbális, kontextusfüggő és kontextustól független memóriát stb.,* amelyek azonban a két fő memóriatípus származtatott formáinak tekinthetők. A verbális memóriáról fent már volt szó; procedurális memórián a verstanulás, deklaratív memórián a verselemzés alapul. A kontextusfüggő tanulás ugyanakkor a procedurális memória részesete. Ilyenkor a memórianyom csak egy bizonyos helyzetben hívódik elő. A procedurális memória lényegében kontextusfüggő memórianyomok sorozata, amelyben minden referenciapont egy kontextus, amely előhívja a következőt. Könnyen belátható, hogy ugyanilyen kapcsolatban áll egymással a deklaratív memória és a kontextusfüggetlen memória.

3.1.4. Tanulás és memória – a rendszer

A hosszú távú memória egységet alkot a tanulással, és három fázisra osztható: az akvizícióra, vagyis az információ begyűjtésére, ami maga a tanulás folyamata; *a konszolidációra,* vagyis a memórianyom tárolására; és *az előhívásra,* vagyis a memórianyom felhasználására egy adott helyzetben. A három fázis nem fut párhuzamosan az időben. Az akvizíció (tanulás) során például az információ nem konszolidálódik, vagyis nem kerül sor hosszú távú tárolásra. Miközben tanulunk, az agy a rövid távú és középtávú memóriára hagyatkozik, amelyek gyorsan vagy viszonylag gyorsan elvesznek, tehát konszolidációról itt sincs szó. *A konszolidáció hosszú távú memóriát hoz létre. Ez a fázis azonban csak a tanulási folyamat lezárulása után kezdődik el, és összesen két-három órát vesz igénybe.* Köznapi nyelven: a „valódi tanulásra", vagyis a tartós emléknyomok kialakulására a tanulási folyamat után kerül sor, vagyis akkor, amikor látszólag semmi nem történik – olyankor, amikor már régen nem foglalkozunk azzal a dologgal, amit meg szeretnénk tanulni. A hatékony tanulási folyamatok szempontjából ez rendkívül fontos.

Felvetődik a kérdés, hogy milyen viszony áll fenn a tanulási folyamatok és memóriaformák fent felsorolt típusai között? Van tanulási forma, amely egyféle memórianyomot hoz létre, míg egy másik tanulási forma egy másfélét?

Az ultrarövid, rövid és középtávú memória esetében van ilyen kapcsolat, de az elvárthoz képest az fordított: itt a tanulás „használja" a memóriát. Tanulás közben számtalan információ érkezik az érzékszervektől; előfordulhat például, hogy egy kutyát sétáltató hölgyet pillantunk meg a járdán, miközben biciklizni tanulunk. Ezt az agy regisztrálja (megjelenik az érzékelési memóriában), de azonnal ejti is, mert irreleváns a biciklizés szempontjából. Ugyanakkor az oktató instrukciót adhat a tanulónak (például „Ne dőlj rá a kormányra!"), ami néhány másodpercre rögzül az agyban (rövid távú memória), hogy

végrehajthassuk az instrukciót. Végezetül a tanulás ideje alatt egy sereg hasznos információ birtokába jutunk, amelyeket a középtávú memória rögzít. Ezek egy része szenzoros vagy motoros, és a biciklizés végrehajtása közben keletkezik, egy másik része viszont verbális, és az oktatótól származik. A különböző helyeken és formában keletkező információkat *multimodálisnak* nevezzük. Ezek segítségével a tanulás folyamata során javítani tudjuk technikánkat. *A fölösleges információ kiszelektálása (ultrarövid memória), a hasznos információra való reagálás (rövid távú memória), illetve a multimodális tapasztalatok észben tartása (középtávú memória) lehetővé teszi, hogy tanulás közben fejlődjünk, vagyis azt, hogy a tanulás ellássa feladatát. Ezek az információk azonban kivétel nélkül és gyorsan elvesznek, mert csak a hosszú távú memória őrizhető meg.* Ha a hosszú távú memória kialakulását valami megakadályozza (lásd később), akkor másnap semmivel sem teljesítünk jobban, mint aznap.

A hosszú távú memórianyomok esetében viszont nincs ilyen kapcsolat: a memória létrejötte nem függ a tanulás formájától. A tanulás az akvizíciós fázissal azonos, vagyis azokkal a módozatokkal, amelyek révén az új ismeret tudomásunkra jut. Az asszociatív tanulás például két esemény (vagy inger) ismételt egymásutánisága (összekapcsoltsága) során valósul meg. Az akvizíció itt ennek az időbeli együttállásnak a tapasztalata. Az aktív tanulás viszont számtalan különböző tevékenységből áll. Az oktatóközpontú tanulás esetében például az oktatott tananyag olvasásából, felmondásából, esetleg a gyakorlati tevékenység ismételt végrehajtásából áll; a befogadócentrikus tanulás esetében ez kiegészül az információ felkutatásával és rendszerezésével. A konszolidáció az akvizíciót *követi*, és azokat az információs folyamatokat, amelyek elindítják, csak nyersanyagként használja fel; mintegy „elfelejti", hogy az információk hogyan is kerültek az idegrendszerbe. A konszolidáció bonyolult idegrendszeri folyamat, amely több lépcsőben zajlik le, ahogy később, a biológiai háttér ismertetésénél leírjuk. Bármilyen formát is ölt a tanulás, nincs hatással azokra a folyamatokra, amelyek révén az információ hosszú távon tárolódik.

Ugyan a tanulás formájának nincs, *a tanulás tartalmának azonban van hatása,* bár ez nem a keletkezés módjára, hanem *a hosszú távú memórianyomok tárolásának helyére* vonatkozik. Ennek megértéséhez az idegrendszeren belüli munkamegosztásra kell hivatkoznunk. A kisagy például az egyensúly megőrzésének idegrendszeri központja, ezért kiemelt szerepet kap akkor, amikor biciklizni tanulunk. A biciklizést, legkésőbb is részben, a kisagy „tanulja meg": itt rögzülnek azok a hosszú távú memórianyomok, amelyek izmaink finom mozgásai által biztosítják az egyensúly megőrzését. Ha viszont egy hely felkeresése a megtanulandó feladat, nem a kisagyra, hanem azokra az agyterületekre hagyatkozunk, amelyek a tájékozódást lehetővé teszik – például a hippocampusra. *Az idegrendszeri munkamegosztás térbeli memóriamegoszlást eredményez.* Erről később lesz szó.

3.2. A tanulás biológiai alapjai

3.2.1. Mi tárolódik?

A múlt század hatvanas éveinek táján alakult ki az az elképzelés, hogy az információ az örökítőanyagnak, a DNS-nek a változásaiban és ez által a fehérjék struktúrájában őrződik meg. E hipotézis szerint a fehérjék struktúrája úgy őrzi meg az információt, mint betűket

egy könyv. Ez később tévedésnek bizonyult, de az epigenetika felfedezései azt bizonyítják, hogy a DNS változásai szerepet játszanak a memórianyomok kialakulásában, bár nem abban a formában, ahogy eredetileg elképzelték. Erről később lesz szó. Jelenleg úgy gondoljuk, hogy a memórianyom nem anyagszerkezetben, hanem működési módozatokban tárolódik. A folyamat három lépésben zajlik le.

Tanulás során azok az idegsejthálózatok, amelyek irányítják a végrehajtott tevékenységet (a tanulás folyamatát) együttesen, pontosabban egy bizonyos sorrendben lépnek működésbe.

A konszolidáció során a hálózat elemei közötti kapcsolatok megerősödnek.

Előhíváskor ezek a megerősödött hálózatok működni kezdenek: az idegsejthálózatok bizonyos sorrendben történő közös működése maga az emlék, amelyet felidézünk.

Röviden: *a tanulás folyamata során bizonyos idegrendszeri hálózatok kitüntetett szerepkörbe kerülnek; a konszolidáció során a hálózat elemei közötti kapcsolatok megerősödnek, majd felidézéskor egyetlen, a memórianyomra utaló inger bekapcsolja az egész hálózatot, ami által az emlék aktualizálódik.*

3.2.2. Hol tárolódik?

Az információk tárolásának helyére vonatkozóan rengeteg információval rendelkezünk, amelyek eredetileg állatkísérletekből származnak. Ezeket a közelmúltban messzemenően megerősítették azok az agyi képalkotó eljárások, amelyekről az előző fejezetben már szó volt, és amelyek feltárták, hogy a tanulásnak és memóriának általános biológiai alapjai vannak. A címben megfogalmazott kérdés legérdekesebb vonatkozása az, hogy a memórianyomoknak nincs egy általános helye az agyban. *Nincs „memóriaközpontunk”,* bár hallás-, látás-, beszéd-, beszédértés- stb. központunk van. *A tárolás helye attól függ, hogy milyen információt tárolunk.* Máshol tárolódik az ultrarövid memória és a deklaratív memória; máshol a procedurális és megint máshol az események által kiváltott érzelmek memórianyomai. Sőt, a memórianyom vándorol: az agynak egy bizonyos területe viszonylag tartósan – néhány hétre vagy hónapra – tárolhat egy bizonyos emléket, amely azonban, amennyiben folyamatos megerősítést nyer (vagyis az információt gyakran felidézzük), lassan vándorolni kezd, és elérkezik egy olyan agyterületre, ahol akár véglegesen rögzülni tud. Azt is mondhatnánk, hogy ez a vándorlás az, amely az igazán tartós memórianyomokat létrehozza.

Ebben a fejezetben nem célunk részletesen áttekinteni a különböző típusú memórianyomok pontos idegrendszeri lokációját vagy annak részleteit, ezért csak néhány példával illusztráljuk mindazt, amit fent elmondtunk. Az ultrarövid távú (érzékelési vagy szenzoros) memória tárolásának helye az agynak az a területe, ahova az érzékszervi információk beérkeznek. A látott képek néhány milliszekundumos tárolása a látókéregben történik, a hangok tárolása a hallókéregben, a tapintással kapcsolatos információk az érzőmezőben stb. A rövid távú, vagyis munkamemória ezzel szemben az agy homloklebenyében tárolódik, ahova az érzékszervektől és az érzékelés agyi területeiről már feldolgozott, komplex információk érkeznek be. Sőt, arra is fény derült, hogy a homloklebeny feloszthatóa tárolt információ jellege alapján: a bal oldali homloklebeny a verbális memória rövid távú tárolásának helye, míg a jobb oldali homloklebeny tárolója rövid távon a térbeli tájékozódásra

vonatkozó információkat. A középtávú memória egyik fontos tárolási helye az úgynevezett *parahippocampális kéreg,* a hosszú távú memória tárolásának helye a *hippocampus,* ha deklaratív memóriáról van szó, illetve az *amygdala,* ha procedurálisról. Az amygdala egyes részei ugyanakkor az eseményekhez társuló érzelmek felidézésében is szerepet játszanak (érzelmi memória).

Első pillantásra talán furcsának tűnhet, hogy a memória ennyire szétszórva található az agyban, de ez egyenesen következik abból, ahogy a tanulás és memória megvalósul, pontosabban a „mi tárolódik" kérdésre adott válaszból. A tanulás során specifikus idegrendszeri hálózatok válnak aktívvá, pontosabban azok a hálózatok, amelyek a tanulással kapcsolatos tevékenységet levezénylik. A „vezénylés" helye természetesen attól függ, hogy mit tanulunk. Amikor a biciklizést gyakoroljuk, nyilván más agyterületek aktívak, mint akkor, amikor tájékozódunk (lásd fent). A konszolidáció során azok a hálózatok erősödnek meg, amelyeket tanulás során használtunk. A különböző memóriatípusok eltérő tárolási helye tehát abból a szerepből következik, amelyet az agy egyes részei a viselkedés szabályozásában betöltenek. *A memória ott rögzül, ahol a tanulási folyamat lezajlott. Az idegrendszeri funkciók szét vannak osztva az agyban, egyes agyterületek bizonyos feladatokat látnak el, más agyterületek másféle feladatokat; logikus tehát, hogy a különböző tanulási és memóriafolyamatok az agyterületek funkciói szerint megoszolva, tehát területileg szétválva zajlódjanak le.* Ez a sommás és egyszerűsítő felsorolás ugyanakkor rávilágít arra is, hogy a tanulási és memóriafolyamatok osztályozása nem pusztán a rendszerezési vágy tükröződése. A tanulás és memória egy többdimenziós, bonyolult folyamat, amelynek egyes elemei (az egyes tanulási és memóriaformák) egymástól jelentős mértékben függetlenek, és mechanizmusaik különböznek.

Fent futólag megemlítettük, hogy a memórianyomok vándorlásra is képesek. Állatkísérletek során derült ki, hogy a térbeli tájékozódás központjának, a hippocampusnak az irtása csak akkor képes eltörölni a memórianyomot, ha az irtás a tanulás után néhány hónapon belül bekövetkezik. Ezt követően hiába irtjuk ezt az agyterületet, az állat emlékezni fog. Sorozatos agyterületirtási kísérletek során kiderült, hogy több köztes lépcső után már csak a homloklebeny bizonyos területeinek irtása vezet felejtéshez, tehát a tájékozódásra vonatkozó információ a hippocampusból több köztes állomáson keresztül végül a homloklebenybe vándorolt. E fejezet szempontjából ennek egyetlen nagyon érdekes vonatkozása van, éspedig az, hogy eredeti helyén az információ bizonyos mértékig labilis volt, vagyis gyakorlás hiányában kioltódott (idővel az állatok elfelejtették azt, amit tanultak). Végső „tartózkodási helyén" azonban a memórianyom rendkívül tartósnak bizonyult. Az emlékezet „vándorlása" tehát, feltéve, hogy közben a feladatot az állatok folyamatosan gyakorolták, rendkívül tartóssá tette a memórianyomot. Ez a hatékony tanulás szempontjából szintén nagyon fontos.

3.2.3. Hogyan tárolódik?

Amikor a gyakorlási/tanulási folyamat (az akvizíció) befejeződik, az idegsejtekben intenzív tevékenység veszi kezdetét, amelynek során a tanult információ beépül az idegsejtek működési módjába. Az eseményeknek pontos időrendi sorrendje van. A tanulást követő első órában a tanulásban részt vevő idegsejtek között élénk és tudatunktól független információ-

csere zajlik, amelynek menetét akár percre is le tudjuk bontani (csak illusztrációképpen: az első percben az úgynevezett NMDA receptorok által, a következő 15 percben metabotróp receptorok által, majd a következő 25 perben az AMPA receptorok által közvetített glutamát alapú kommunikáció erősödik fel, ezt követi másféle jelátviteli mechanizmusok erősödése). A kommunikációs szakaszt a fehérjeszintézis felerősödése követi, amelynek eredményeképpen az idegsejtek átalakulnak. Csak emlékeztetőül idézzük fel, hogy a fehérjék a szervezet építőkövei és „munkásai" is, amelyek működtetik a sejtet és a szervezetet. A fehérjeszintézis nyomán idegi kommunikációt szolgáló szinapszisok megerősödnek, például nő felületük, illetve számuk, és az idegsejtek nyúlványain dendrittüskének nevezett kis kidudorodások keletkeznek, amelyek új felületeket hoznak létre a szinapszisok számára. *Ezek a folyamatok összességükben mintegy 2-3 órát vesznek igénybe, és az alapját képezik annak, amit fent a tanulásban részt vevő idegsejtek közötti kapcsolatok megerősödésének neveztünk. A memórianyomok tárolásának (a konszolidációnak) ez a lényege: a tanulásban részt vevő idegsejtek között olyan új és megerősödött kapcsolatok jönnek létre, amelyek lehetővé teszik azt, hogy az emlékkép felidézésekor az egész idegsejthálózat könnyen, gyorsan és egyszerre lépjen működésbe, vagyis felidéződjön a memórianyom.*

A konszolidáció során lezajló folyamatok visszafordíthatók: az idegsejtek közötti megerősödött kapcsolatok fokozatosan gyengülni kezdenek, egészen addig, amíg a memórianyom teljesen el nem vész, és a hosszú távú memória meg nem szűnik. A fehérjék szintézise ugyanis csak ideiglenesen fokozódik, és ha szintézisük a normális szintre áll vissza, a szinapszisok „visszagyengülnek" eredeti állapotukba. Ahhoz, hogy ez ne következzen be, ismétlésre van szükség. Ezt a memórianyom megerősítésének nevezzük. Ha a memórianyomot ismételten felidézzük, vagy ismételjük a tanulás folyamatát, a fehérjeszintézisben bekövetkező visszafordítható változások helyét azok az epigenetikai folyamatok veszik át, amelyekről fent szó volt. Ezek eredményeképpen a gének működésében kis változások állnak be, ami által tartósan megváltoznak az idegsejt tulajdonságai, és a memória időtartama meghosszabbodik.

A hosszú távú memória kialakulásához tehát egy bonyolult molekuláris, idegsejtszintű és hálózati eseménysor vezet el, amelynek végeredménye egy megváltozott működési mód. Az eseménysor egyes elemei egymásra épülnek, és a folyamat bármely ponton véglegesen megállítható. Rendelkezünk olyan kísérleti eszközökkel, amelyekkel a folyamat egyes elemeit külön-külön gátolni tudjuk, és bármely időpontban avatkozunk be, a memórianyom tárolásában zavar keletkezik. Ha például kísérletileg gátoljuk a tanulást követő intenzív idegsejt-kommunikációt, nem következik be a fehérjeszintézis fokozódása, és a memórianyom nem jön létre. Ha a fehérjeszintézist gátoljuk, hiába folytattak intenzív „beszélgetést" az idegsejtek ezt megelőzően, nem erősödnek meg a szinapszisok, és nem jön létre memórianyom. Ha az epigenetikai folyamatokat gátoljuk, a hosszú távú memória gyorsan megfakul, és az emléknyom viszonylag gyorsan törlődik.

Térbeli tájékozódás

Hogyan térképezi fel az agyunk a közvetlen környezetünket? Honnan tudja, hogy épp hol vagyunk, és miképpen tájékozódunk? Ezekre a kérdésekre két idegsejttípus aktivitásának (működésének) vizsgálatai adják meg a választ. O'Keefe (1976) patkányok térbeli tájékozódását tanulmányozta, és felfedezte, hogy bizonyos idegsejtek a hippocampuson belül kizárólag akkor aktiválódnak,

amikor az állat a tér (például a kísérlethez kialakított labirintus) egy bizonyos pontján tartózkodik. Amikor a rágcsáló egy másik helyre megy át, akkor már a hippocampusnak egy másik idegsejtje aktiválódik. Ezeknek a *helyneuoronnak* nevezett idegsejteknek az aktivitása tehát megfeleltethető a rágcsáló fizikai pozíciójának. O'Keefe azt a következtetést vonta le, hogy a helyneuronok nem csupán „regisztrálják" a helyeket, hanem általuk a hippocampus úgynevezett *kognitív térképeket* generál. A felidézés (emlékezés) során ezek az aktivációs mintázatok segítik az állatot a tájékozódásban. Egy bizonyos környezet memórianyoma a helyneuronok aktivitási helyeinek kombinációjából áll össze.

A helyneuronokon kívül azonban van még egy másik idegsejt is, amely fontos szerepet játszik a térbeli tájékozódásban, ezt pedig alig több mint egy évtizede fedezték fel. Hafting és munkatársai (2005) kimutatták, hogy a hippocampus közelében található enthorinalis kéreg idegsejtjei nem rendszertelenül aktiválódnak, hanem egy szimmetrikus térhálót képeznek le. Ha ezeket a mintázatokat felrajzoljuk, akkor láthatóvá válik, hogy az aktiválódó idegsejtek egy egyenlő oldalú háromszög csúcsaiban vannak. Ezeket az idegsejteket nevezték el *rácsneuronoknak,* mivel egyfajta koordinátarendszert képeznek, amelyben az aktivitások révén a távolság és az irány reprezentálódik. Míg tehát a helyneuronok aktivitása a térbeli pozíciónkat jelzi, addig a rácsneuronok azt mondják meg, hogy az aktuális helyzetünkhöz képest hol vannak más helyek.

Összefoglalás: hogyan tanuljunk eredményesen?

A cím nem a tanulás folyamatára *(akvizícióra)* vonatkozik, hanem a tanulás és memória egységére, vagyis az akvizícióra, konszolidációra és előhívásra együtt. Egyszerűbben: mi módon tehetünk szert tartós és könnyen előhívható ismeretekre? Hogyan tanulhatnánk meg például ezt a könyvfejezetet? A válaszokra a tanulás és memória fázisainak sorrendjében térünk ki.

Akvizíció

Az akvizíciós fázis hatékonyságának kulcsszavai a *motiváció* és *gyakoriság.* Gyorsabban tanulunk meg biciklizni, ha ezt akarjuk is, és csak akkor fogunk megtanulni, ha gyakoroljuk. Mindez következik abból, amit fent a tanulás és a memória folyamatairól leírtunk.

Hosszú távú memória akkor keletkezik, ha az információ fontos, vagy gyakran ismétlődik. Az aktív tanulás esetében a megtanulandó dolgok fontosságát a motiváció biztosítja, vagyis az elsajátítás iránti vágy. Mondhatnánk, hogy a motiváció nem teremthető meg mesterségesen, így ennek az információnak nincs jelentősége a címben megfogalmazott kérdés szempontjából. Vannak dolgok, amelyek érdekelnek bennünket, és vannak, amelyek nem – hogyan hozhatnánk magunkat motivált állapotba, ha nincs bennünk érdeklődés? Nos, erre a kérdésre kétféle válasz adható.

- *Abban az irányban kell fejlesztenünk magunkat, amelybe motivációnk mutat.* Hiába teszi például vonzóvá az ügyvédi pályát a jövedelmezősége, ha nem érzünk belső motivációt a tudnivalók elsajátítására. Ha alulmotiváltan tanulunk, csak „rossz ta-

nulók" lehetünk, és előfordulhat, hogy soha nem leszünk ügyvédek. Fölöslegesen fektetünk energiát a tanulásba, és elvesztegetünk néhány évet.

- *Akkor tanuljunk, amikor motivációt érzünk magunkban.* Hiába vált ki a jog élénk érdeklődést bennünk úgy általában, ha éppen fáradtak vagyunk, vagy valami elvonja a figyelmünket. A tanulás ilyenkor elveszti jelentőségét, motivációnk csökken, és tanulásunk (az akvizíció) hatékonysága romlik. Vizsgaidőszakban persze muszáj tanulnunk, de még ilyenkor is fenntarthatjuk a motivációt, ha nem hajszoljuk túl magunkat, és nem hagyjuk, hogy más érdekes dolgok vonják el figyelmünket. Ne „versenyeztessük meg" különböző jellegű motivációinkat.

Az ismétlések vonatkozásában ezek megtervezésére kell figyelnünk. A hosszú távú memória már akkor elkezd gyengülni, amikor létrejött. Az agy nem képes befogadni minden információt; mint láttuk, az információk többségét szinte azonnal *(ultrarövid memória)* vagy másodperceken belül elfelejtjük *(rövid távú memória).* Az agy védekezik a túlterheltség ellen. A *hosszú távú memória* kifejezés valójában csalóka, mert csak annyit jelent, hogy bekövetkeznek azok az idegrendszeri folyamatok, amelyekről az előző fejezetben írtunk, és amelyek *csak* a hosszú távú memória esetében következnek be. Azt azonban nem jelenti, hogy ezek valóban hosszú ideig maradnak fenn. Azt is mondhatnánk, hogy *a hosszú távú memórianyom ideiglenes marad, ha rövid időn belül nem erősítjük meg, és itt a rövid időn van a hangsúly.* Ha évente csak egyetlen órát szánnánk a biciklizés elsajátítására, évek múltán sem tudnánk biciklizni, még akkor sem, ha húsz év alatt már húsz óra gyakorlattal rendelkeznénk. Ugyanígy megnehezítjük a dolgunkat, ha egy egész könyvet elejétől végig elolvasunk, és csak akkor térünk vissza az első fejezethez, amikor már az utolsót befejeztük. Addigra az első fejezetet már elfelejtettük. A felejtést úgy tudjuk lassítani, hogy reggel újra átvesszük azt, amit előző nap tanultunk. Ezzel újra működésbe hozzuk azokat az idegsejthálózatokat, amelyek a tanulást végezték, és megerősítjük őket azon a változás felé vezető úton, amely a memorizálás lényege. A reggeli ismétlés sokkal rövidebb lehet, mint az előző napi tanulás, mert az emlékek még élénkek, és a megerősítéshez elegendő a korábban tanultak rövid átfutása. Kis ráfordítással tehát nagyot lendíthetünk a tanulás hatékonyságán. Tovább javíthatjuk ezt, ha újra és újra átfutjuk a korábbi fejezeteket, mielőtt a könyv végére érnénk.

Konszolidáció

A konszolidáció kulcsszava a *relaxáció.* A hosszú távú memórianyom – ahogy már leírtuk – nem az akvizíció (tanulás) során keletkezik, hanem utána. *Tanulás közben csak olyan memórianyomok keletkeznek, amelyek törlődnek, bármennyire szeretnénk, hogy ez ne következzen be. Ahhoz, hogy a hosszú távú memórianyomot létrehozó idegrendszeri folyamatok ne szenvedjenek zavart, pihennünk kell minimum 2-3, de még inkább 4 órán keresztül, tehát addig, ameddig a konszolidáció tart.* A pihenés legcélravezetőbb módja az alvás. Ez az állapot az, amely a legkevésbé zavarja meg a konszolidáció folyamatát. Nem kell aggódnunk amiatt, hogy az alvás esetleg „kikapcsolja az agyat", mert éppen az ellenkezője történik: miközben alszunk, a konszolidáció „teljes gőzzel dolgozik". Az sem baj, ha a tanulást sport vagy szórakozás követi. Ilyenkor agyunk természetesen nem pihen úgy, mint alvás közben, de a konszolidáció nem szenved zavart, sőt, a testi-lelki felfrissülés fo-

kozhatja másnapi motivációnkat. A legrosszabb, amit tehetünk a konszolidációval az, hogy a tanulást tanulással váltjuk fel – például bridzselni tanulunk, vagy előveszünk egy tankönyvet, hogy azzal is haladjunk (a bridzset csak bonyolultsága okán hoztuk fel). Ilyenkor fellép az a jelenség, amit *interferenciának* nevezünk: *a később tanult dolog kioltja a korábbit* (DAVIS–ZHONG 2017). Ez részben agyunk véges kapacitásával magyarázható, részben pedig a jelentőségek eltolódásával. Miközben egy új dolgot tanulunk, memórianyomok sokasága keletkezik az agyunkban az ultrarövidtől a hosszú távú memóriáig, és az agy csak úgy tud védekezni a túlterheltség ellen, hogy más tevékenységeket – például a korábban tanultak konszolidációját – felfüggeszt(i). Az ebben rejlő veszélyt nem szabad lebecsülni; az agyterületek vérellátottságát vizsgáló képalkotó eljárások bizonyítják, hogy oda áramlik megfelelő mennyiségű vér, ahol az agyban intenzív tevékenység folyik. A sport és szórakozás nem igényel különösebben intenzív idegrendszeri tevékenységet, de a tanulás igen. Egy új tanulási folyamattal tehát elvonjuk az energiát a konszolidációtól. Ami a jelentőség eltolódását illeti: az új tanulási folyamat megkérdőjelezi a korábbi jelentőségét. Olyan idegrendszeri állapot jön létre, mint akkor, amikor motiváció nélkül tanulunk.

Előhívás

Ami az előhívás fázisát illeti – amely egy tananyag esetében a vizsgával azonos – nagy az egyedi variancia: különböző emberek visszaemlékezését különböző dolgok segítik elő. Fent futólag említettük már, hogy *egy memórianyom aktualizálásához (az előhíváshoz) valamilyen külső inger szükséges, amely* működésbe hozza azt az idegrendszeri hálózatot. *Ezek együttes működéséből áll a memórianyom.* Ahhoz, hogy emlékezzünk, szükség van valamire, ami az emléket előhívja. Ehhez általában elegendő a vizsgatétel címe – hogy a tananyag példájánál maradjunk –, mert tartalmazza azokat a kulcsszavakat, amelyek az előhívást kezdeményezni tudják. Ez azonban néha kevés, ezért az idők folyamán sok olyan eljárást dolgoztak ki, amelyeket fokozhatják a felidézés hatékonyságát. *Az ilyen, úgynevezett* mnemonikus technikák közé tartozik a memóriapalota, a betűszó, a színasszociáció stb. módszere. A jó vizuális memóriával rendelkezők alkalmazhatják a tankönyvi oldalak képének felidézését is, az emlékezést ugyanis segítheti, ha a formához kötjük a tartalmat. A kérdéskör túlságosan szerteágazó ahhoz, hogy itt részletesen áttekintsük, de megjegyezzük, hogy a mnemonikus technikák hatékonyságát kísérletek igazolják, és számtalan ilyen technikát fejlesztettek ki az időskori memóriaromlás lassítására (BROOKS–ROSE 2003; VRANIĆ et al. 2013). Nem árt, ha egyiket-másikat elsajátítjuk, vagy magunk is kísérletezünk ilyenek létrehozásával.

A fentieket egy közismert szólásból kiinduló gondolatsorral egészítjük ki. *Ismétlés a tudás anyja* – vallotta évszázadokon keresztül sok oktató, és ezzel mi is egyetértünk. A szólás azonban nem válaszol arra a kérdésre, hogy mit kell ismételni? Hosszú időn keresztül úgy vélték, hogy az ismétlendő dolog a tanulás folyamata (az akvizíció), és valóban, az iskolai oktatás hosszú időn keresztül nem is állt másból, mint ugyanannak a szövegnek a kántálásszerű hangos ismételgetéséből. *A modern tanuláskutatás azonban bebizonyította, hogy az akvizíciós fázis ismétlésénél sokkal hatékonyabb az ismételt előhívás.* Röviden: jobban járunk akkor, ha ahelyett, hogy újra és újra elolvasnánk ugyanazt, csak egyszer olvassuk el, de utána „felmondjuk" annyiszor, ahányszor kell ahhoz, hogy a felidézés teljessé

váljon. Az első olvasás során kérdéseket is felírhatunk magunknak, amelyekre naponta vagy naponta többször megadjuk a választ emlékeink alapján. Fent említettük azt, hogy a memorizálást segíti, ha reggel átismételjük, amit előző napon tanultunk. Ezt most kiegészítjük azzal, hogy a hatékonyság akkor nő igazán, ha másnap reggel nem újraolvassuk a szöveget, hanem megpróbáljuk olvasás nélkül felidézni a tanultakat, persze ellenőrzés mellett.

Ezt a fejezetet azzal a gondolattal zárjuk, hogy valóban tartós és használható tudáshoz a fenti technikák egyike sem elegendő. A tanulás hatékonyságának fokozásával mindössze jó jegyet szerezhetünk a vizsgán. Bár a hosszú távú memória néha meglepően tartós lehet, és a tanultak egy része akár évtizedek múlva is felidézhető, igazi tudásra csak akkor tehetünk szert, és igazi szakemberré csak akkor válhatunk, ha éveken keresztül kitartóan foglalkozunk valamivel. Ez alatt talán bekövetkezik az információnak az a vándorlása, amelyről fent szóltunk, és a viszonylag tartós helyekről a tudás átkerül a ténylegesen tartós helyekre. A fejlődésnek azonban előfeltétele a valóban hatékony tanulás az egyetem padjaiban, mert ez teremti meg annak a lehetőségét, hogy később jó szakemberré váljunk. Ebben segíthetnek a fenti szabályok.

Ellenőrző kérdések

1. Keressen kapcsolatot az asszociatív tanulás és az enkulturáció között! Figyeljen az asszociatív tanulást leíró szövegrész utolsó mondatára!
2. Operáns kondicionálás jellegű tanulás épülhet-e emocionális memóriára? Indokolja meg a választ.
3. Nevezzen meg két olyan biológiai tényezőt, amely szerepet játszik a hatékony tanulás szabályainak kialakításában! Indokolja válaszát!

Ajánlott olvasmányok

GRÜNING C. (2011): *Az eredményes tanulás titka. Hogyan javíthatunk olvasási és tanulási képességeinken?* Budapest, Partvonal.

MARGITICS F. (2008): *A hatékony tanulás technikája*. Nyíregyháza, Krúdy Könyvkiadó. Elérhető: http://mek.niif.hu/05400/05446/05446.pdf (Letöltés ideje: 2018. 05. 22.)

PQRST-módszer elmélete. Elérhető: http://tudasbazis.sulinet.hu/hu/szakkepzes/egeszsegneveles/pszichologia/tankonyvolvasasi-modszer/pqrst-modszer-elmelete (Letöltés ideje: 2018. 05. 22.)

4. Motiváció, érzelmek és gondolkodás

Fogarasi Mihály – Haller József

4.1. A motiváció *(Fogarasi Mihály)*

Mi készteti az embert cselekvésre? Mi késztet bennünket arra, hogy ne cselekedjünk? Lehet-e késztetés nélkül cselekedni? Miután megismerkedtünk – többek közt – az ember információfelvételét és információfeldolgozását biztosító egyes tényezőkkel, itt az ideje, hogy őt cselekvésre késztessük, „megmozgassuk". Ehhez pedig különböző ösztönzésekkel és persze érzésekkel szükséges ellátnunk. Ezek természetéről szól fejezetünk. Röviden ismertetjük:

- a motívumok sokaságát rendszerező elképzeléseket; majd
- bemutatjuk, miként kapcsolódhatnak össze, függhetnek egymástól a legkülönfélébb motívumok; és végül
- az érzelmek világába nyerünk betekintést.

Azonban mindezek előtt határozzuk meg pontosan, mit is értünk a *motiváció* fogalma alatt. *A motiváció az a pszichés állapot, amely közvetlenül vagy közvetve cselekvésre ösztönöz.* Mikor alakul ki motiváció, illetve van-e olyan pillanat az ember életében, amikor éppen nem motivált valamire? Utóbbira a válasz egyértelműen nemleges. A fogamzás pillanatától a halál beálltáig mindig motivált állapotban vagyunk. Úgy is fogalmazhatnánk, hogy a motiváltság az élő szervezetnek egyik legfontosabb sajátja.

4.1.1. A motívumok rendszerei

Két széles körben ismert és elismert motivációs rendszert mutatunk be, amelyek – mint azt látni fogjuk – egymással több szálon is összefüggésben állnak. Elsőként a motívumokat két nagy csoportba soroló osztályozást tekintjük át: a *külső és belső motívumokat* megkülönböztető rendszert. Ezt követően megismerkedünk Maslow *hierarchikusan szerveződő motivációs rendszerével.*

A külső és belső motivációk

A lehetséges kategorizálások körében megkülönböztetett figyelem irányult a motivációk belső-külső eredetére. A kutatók beszélnek *belső (intrinsic)* és *külső (extrinsic) motívumokról,* valamint az ezeknek megfelelő viselkedésekről.

Hosszú évtizedeken keresztül a szakmai közvélemény kizárólagos érvénnyel fogadta el a *drive-hipotézist.* A drive-hipotézis minden létező motívumot (késztetést) valamely, a *homeosztázis* megbomlását eredményező *szervezeti hiányállapotra* és az ennek megszüntetésére irányuló késztetésre vezette vissza. A különböző késztetésfajtákat nevezik *drive-oknak (hajtóerő).* Ennél a pontnál érdemes egy pillanat erejéig megvizsgálnunk a különféle drive-ok keltette motivált állapotok és egy fiziológiai jelenségkört lefedő fogalom – a *szükséglet* – funkcionális összefüggéseit. A szükséglet nem pszichológiai fogalom, hanem valamely szervezeti-testi hiányállapot fellépésére utal (például tápanyag-, folyadékhiány vagy a szex hiánya egyaránt szükségleti állapotot jelent). Általában a fiziológiás síkon jelentkező valamilyen szükséglet az élmény szintjén előidézi (együtt jár) a megfelelő drive-állapot tapasztalatát. Feltéve, hogy a felborult homeosztázist a szervezet nem képes az autonóm reflexes – tehát biológiai – úton helyrebillenteni (például a táplálékhiány mint szükséglet okozza az éhségdrive-ot). Azonban ez az összefüggés nem kizárólagos. Előfordul, hogy szükségleti állapot áll fenn, ám mégsem élünk át semmilyen késztetést annak megszüntetésére. Gondoljunk csak például a különböző vitaminhiányos állapotokra. Szükséglet van, de drive nem indukálódik. Hasonlóképpen, a fordítottjára is mondhatunk példát: ekkor tényleges szükséglet híján is keletkezhet drive. Ilyen eset lehet, amikor szacharinnal kívánja valaki ízesíteni kávéját. A szacharin tudniillik nem hiányzik a szervezetnek, mégis elég erős lehet a fogyasztására irányuló vágy (a drive). Az általánosan elfogadott nézet szerint a hiányállapot *centrális arousalszint-emelkedést* (arousal jelentése itt: *izgalmi állapot)* okoz, amely kellemetlen érzelmi színezetű. A kellemetlenség redukálására *az optimálisnál intenzívebb izgalmi állapot létrehozza a hiány megszüntetésére irányuló,* megfelelő *késztetést* a motivált állapotot, azaz a drive-ot. A drive hatására megjelenő viselkedéssel történik a *hiányállapot redukciója,* mégpedig a megfelelő környezeti tényezők tág értelemben vett bekebelezésével *(konszummáció).* Bár adott esetben e fogalom szó szerint is értendő, mint például az éhségdrive által létrehozott táplálkozási reakció esetén. *A konszummáció eredményeképpen a hiányállapot csillapodik vagy megszűnik – a homeosztázis közel helyrebillen –, a drive redukálódik. Ezzel párhuzamosan a centrális izgalmi állapotszint ismét az optimum felé tolódik.* A *megerősítést* jelentő jutalom magából a *drive-redukcióból* származik (például az alváshiány esetén, az alvás a drive redukciót okozó konszummáció tárgya). A jövőbeli hasonló késztetettségű állapotok esetén a jutalomhoz vezető és ezért *megerősített viselkedésformák ismételt megjelenési valószínűsége nő.* A motivációk kutatói megkülönböztettek úgynevezett *elsődleges,* más néven *primer drive-okat,* amelyek a lét- és fajfenntartással közvetlenül összefüggő késztetéseket jelentik. Idetartozik:

- az éhség-,
- szomjúság-,
- ürítési,
- fájdalomelkerülési (védekezési),
- alvási,

- szexuális,
- utódápolási drive.

A drive-teória képviselői minden egyéb, tehát a primer drive-okon kívül eső motivációs folyamatot is a drive-koncepció segítségével értelmeztek. A primer megerősítőkkel kondicionálás révén tanult késztetéseket *származtatott motívumoknak* nevezzük. Az így elsajátított motívumok sora rendkívül kiszélesíti és gazdagítja az egyén vágyainak, törekvéseinek, késztetéseinek tárházát. Személyek, tárgyak és helyzetek sora tesz így szert motiváló hatékonyságra, ideértve ezek akár kívánatos, akár elkerülendő voltát.

Nézzük, hogyan is állunk mondjuk a pénzzel kapcsolatos motivációnkkal? És a majmok? Igen, adott esetben már ők is! Íme: egy kísérlet során majmokat megtanítottak arra, hogy érmék bedobásával egy automata ellátja őket kedvenc csemegéjükkel. Később a gépet elvették tőlük, de az érmegyűjtés lehetőségét nem: feladatok megoldásával az állatok fizetségképpen zsetonokhoz juthattak. És a majmok dolgoztak, „hajtottak" a minél több érme, tehát a minél nagyobb jövedelem megszerzéséért. Ettől kezdve nem pusztán a finomságokat, de az érméket is szerették, már vágyakoztak utánuk.

Az ellenkező előjelű folyamatra szintén be tudunk mutatni egy szemléletes történetet. A körülbelül tíz hónapos Albert azóta szakmai körökben elhíresült esetéről van szó. A csecsemőnél a kutatók éles hangra váltottak ki védekezési (és ennek kapcsán félelmi) reakciót. Ez ugye a védekezési drive körébe tartozó jelenség. A kísérleti próbák közben a kicsi örömmel játszott egy fehér patkánnyal. Később azonban a játékkal egyidőben a félelmet keltő zajt is megszólaltatták néhány alkalommal. Klasszikus kondicionálás útján Albert félelme az állatra is kiterjedt – megtanult félni a fehér patkánytól. Sőt – és ezt már igazán nem akarták a kutatók –, generalizáció révén a fehér szőrös dolgok mind szélesebb köre váltott ki belőle félelmet, vagy máshogyan fogalmazva: ezek a tárgyak mint tanult motívumok elkerülő késztetést aktiváltak a csecsemőnél.

A fenti példák alapján levonhatjuk azt az általános következtetést, hogy ily módon „*nemcsak a konkrét tárgyak köre bővül, hanem – szintén tanulás következtében – különböző, egyre bonyolultabb célhelyzetek elérése vagy elkerülése válik kívánatossá a gyermek számára, például az anya ölében lenni, a társak körében csodáltnak lenni. Ez a tény egyben azt is jelenti, hogy a tanulás által egyre több tárgy és szituáció válik drive-keltővé, emóció kiváltójává, vonzóvá vagy taszítóvá."* (Barkóczi–Putnoky 1980, 223.)

Felnőttkorban e tanult motívumok köre megsokasodik. Tegyük fel, hogy a hallgatók egy része számára – valamilyen rejtélyes okból következően – e fejezetünk anyagának elsajátítása önmagában nem okoz elsöprő erejű örömöt, semmiféle intellektuális érdeklődést nem vált ki belőlük. Ennélfogva maga a téma nem motivál tanulásra. Ám előbb-utóbb nekik is számot kell adniuk felkészültségükről. Ugyan senki sem születik azzal a késztetéssel, hogy elkerülje a bukást, vagy motivált legyen a minél jobb vizsgaeredmény elérésére, de idővel megtanuljuk e motivátorokat. Az érintettek esetében bizonyos értelemben olyan „rájuk kényszerített" motivációról beszélhetünk, amelynek hátterében kizárólag valamely külső ösztönzés; a félelem/kudarc elkerülésének vágya vagy a mások által elismert teljesítmény – a jó osztályzat – megszerzésének vágya sejlik fel.

Összefoglalva a *külső motívumok és a külsőleg motivált viselkedések közös jellemzői* az alábbiak:

- a késztetés valamilyen idegrendszeren kívüli *hiányállapot* hatására keletkezik;

- a hiányállapot megszüntetését célzó viselkedés a hiányt okozó külső *céltárgy elérésére* irányul;
- ezért a *viselkedés eszközjellegű;*
- a viselkedés a céltárgy *konszummációja* révén áll le;
- a viselkedés *megerősítése* közvetlenül az a kellemes élmény, amely a hiányállapot csökkenése, megszűnése eredményeképpen létrejövő *drive-redukció* következménye.

Mi tehát a külsőleg motivált viselkedés? A talán legtömörebb választ Jung adta meg, aki szerint a viselkedés külsőleg motivált, *„[ha] a szituáció olyan különleges célt tartalmaz, mely saját maga, az aktuális aktivitástól függetlenül kielégülést nyújt"* (CALDER–STAW 1988, 416.). E definíció lényegében a viselkedés eszközjellegét fogalmazza meg, amit úgy is értelmezhetünk, hogy az élőlény saját célelérő viselkedése fogalmilag nem feltétele a külső eredetű késztetés „kielégítésének". Amennyiben a céltárgy valamely külső ágens közvetítésével a passzív élőlényhez jut, annak hiányállapotát redukálva, ez elégséges feltétele az örömszerzésnek.

A motivációknak azonban van egy olyan osztálya, amelyet nem tudunk kielégítően leírni a drive-hipotézis alapján. Az idesorolható késztetéseket összefoglalóan *belső motívumoknak* nevezzük. Az 1950-es évektől kezdve gyűltek azok a kísérleti adatok, amelyek a drive-elméletet kiegészítő értelmezésekhez vezettek. Zömmel olyan állatkísérletek eredményeiről van szó, amelyek közös eleme volt, hogy *hiányállapottal nem jellemezhető,* így a szokásos primer drive-ok által sem késztetett állatok mégis többirányú és intenzíven motivált viselkedéseket tanúsítottak. Például a kísérleti patkányok átszaladtak a kellemetlen áramütést lábukra mérő rácsozaton – pusztán a rács után rájuk váró ismeretlen terület felderítése érdekében. Gyakorta idézett eredmény, miszerint hiányállapottal nem jellemezhető patkányok az Y útvesztő hosszabbik szárát választották – tehát a nehezebben tanulható szakaszt. Az állatok egyetlen jutalma az útvesztő ág végéhez csatlakozó újabb felderítésre váró útvesztő volt. Több majomkísérletben mutatták be azt a jelenséget, hogy az állatok különböző diszkriminációs (ingerek megkülönböztetését igénylő) feladatokat sajátítottak el egyetlen jutalomértékű ösztönző hatására: alkalmanként kinyitottak számukra egy ablakot, amelyen kitekintve megfigyelhették az ablakon túli laboratóriumi világot.

A bemutatott kísérletekben a viselkedésre motiváló közös sajátosság a még ismeretlen, újszerű, változatos ingerfeltételeket biztosító környezet megismerési lehetősége volt. Egy önálló késztetésfajtát ismerhetünk fel e jelenség hátterében, nevezetesen az *explorációs motívumot (megismerési kíváncsiság).* Az ember esetében a viselkedések igen széles skáláján érhetjük tetten az explorációs motívum hatását. Figyeljük meg, hogy a közös nevező minden e körbe tartozó emberi megnyilvánulásban a *saját, tevőleges részvétellel történő megismerés* vágya. Így a legmindennapibb emberi igényektől kezdhetjük az explorációs motívum megjelenési formáinak taglalását: új ismerősök és társaságok, új szórakozási formák és élethelyzetek, új filmek és utazások, kalandok utáni vágyaink jelentős részben éppen az explorációs motívum konkrét működésére vezethetők vissza. De ugyancsak az explorációs motívum indíthatja az embert összetettebb jelenségek megértésére, e motívum gerjesztheti és tarthatja fent a tudásvágyat egészen a magas rendű tudományos igényű megismerésre törekvés szándékáig. Ám a drive-hipotézis oldaláról még talán ennél is nehezebben értelmezhető például az a megfigyelés, hogy majmok egy lakatpánt kinyitását napokon keresztül ismétlődően kísérelték meg, bármiféle jutalmazás vagy annak reménye nélkül.

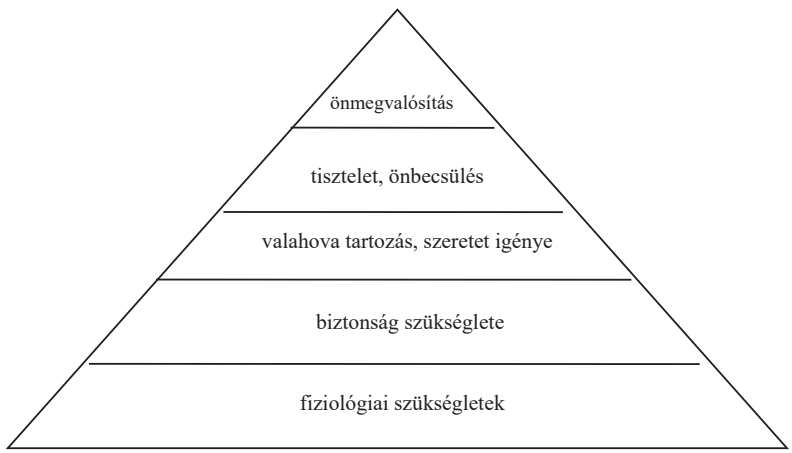
Az imént olyan késztetésekre és motivált viselkedésekre mutattunk be példákat, amelyek a *megismerésre* (tehát a környezet explorálására), az *alkotásra,* a *teljesítmény elérésére* és a környezet feletti hatékony *kontroll gyakorlására* motiválják az egyént vagy az állatot. A környezet feletti hatékony kontroll gyakorlására irányuló belső késztetést szokás *kompetenciamotívum* elnevezéssel számontartani. Levonhatjuk azt a következtetést, hogy a belsőleg motivált viselkedések megkülönböztető ismérve, hogy *megerősítésük nem képzelhető el a saját akaratlagos aktivitás nélkül.* Egyetérthetünk Jung meghatározásával, aki szerint *„a viselkedés belsőleg motivált, ha a cselekvés önmagáért tűnik értékesnek és önfenntartónak”* (White 1988, 97.). A belsőleg motivált viselkedésértelmezések kiemelkedő jelentőségű szempontja a kognitív megközelítés, tehát amikor a jelenséget az információfelvétel és -feldolgozás fogalmaival értelmezik a kutatók. Nem véletlenül *kognitív motivációkként* is szokás jellemezni a belső késztetéseket. A belsőleg motivált állapotok kognitív jelenségként történő értelmezési kísérleteinek szép példája a Decharms (1968) által kidolgozott magyarázó elv. A szerző a belsőleg és külsőleg motivált viselkedés közti különbségtételt egy önattribúciós mechanizmus eredményére vezeti vissza. Mondandójának lényege: „*amikor a személy saját magát észleli viselkedése okaként (»eredeteként«), belsőleg motiváltnak fogja magát tekinteni. Ezzel szemben, ha a személy viselkedésének okát saját magán kívülre helyezi (mintha »bábu« lenne), akkor extrinsic motiváltnak fogja magát tekinteni.”* (Calder–Staw 1988, 328.) Elmélete az *okság helyét* helyezi a vizsgálódás középpontjába. A személy úgy is reflektálhat önmagára, hogy viselkedése kiváltó tényezőjének és fenntartójának okát saját magában ismeri fel – erre utal az idézett részletben az „eredet” kifejezése. De azt is gondolhatja, hogy például valami jelentős külső ösztönzés hatására cselekszik, az ő viselkedésének oka ilyenkor nem benne rejlik, hanem a környezetben.

Az előbbi tulajdonítás eredményeképpen azt mondjuk: az *okság észlelt helye belső,* az utóbbi esetben fordítva, az *okság észlelt helye kívül* helyezkedik el. Tehát az okság terminus ebben az értelemben az indíték helye mint oktulajdonítás, és az általa kiváltott viselkedés mint okozat összefüggését állítja elénk. Úgy tűnik, az a megállapítás, hogy a viselkedés okának észlelt helye a személy maga, tehát az okság helyét belsőként észleljük – mintegy gazdagítja az önindította viselkedés jelentéstartalmát és funkcióját. Mitől jó az embernek az önindította mozgás? Most már nemcsak a saját cselekvés eredményeit, hatásait értelmezhetjük örömforrásként, hanem az ilyen cselekvést a maga „önértékén”, következményétől leválasztva is az elégedettségérzés egyik faktoraként ismerhetjük fel. Jó az, amit csinál az ember, mert belőle fakad, rajta múlik a viselkedés, függetlenségélményt eredményez. Nemcsak az adja az örömet, hogy aktívan elért vagy megismert valamit, hanem *a célelérés folyamata is.* Tegyük fel, hogy például egy alkotás létrehozása nagy kínokkal, frusztrációkkal kísért folyamat. Mégis már menet közben az alkotó legkésőbb kettős forrásból nyerheti pozitív élményeit: részben a siker elővételezése (anticipációja), részben viszont – éppen mert műve létrehozására irányuló erőfeszítéseinek okát saját magában ismeri fel – a „belőlem fakad” – tudata. Végső soron *belsőleg motivált viselkedéseknek* kell tekintenünk mindazon tevékenységformákat, ahol:

- a késztetést *nem hiányállapot* (szükséglet) hozza létre;
- tehát *nem áll fenn a homeosztázis helyreállítására irányuló törekvés;*
- a megerősítést a *saját, szándékos (önindított) viselkedés* tapasztalata eredményezi;
- miközben a saját aktivitást az *okság* helyének *belsőből* fakadó élménye kíséri.

A motívumok hierarchiája – Maslow motivációs piramisa

A motívumok egymásra épülésének egyik legkidolgozottabb rendszerét Maslow (1943) alkotta meg. A továbbiakban az ő sokszor idézett elképzeléseit mutatjuk be, persze tömörített formában. Az úgynevezett *motivációs piramisról* van szó, ahol is jól meghatározott motivációcsoportok – mint az épületek egyes emeletei – épülnek egymásra. A különböző motívumok e funkcionális rendszere *együttesen kezeli mind a külső, mind a belső motívumok sokaságát.* Az egyes motivációs szintek között a szerző érdekes működési sajátosságot feltételez. De előbb essék szó a piramis egyes motivációszintjeiről.



2. ábra
Maslow-féle szükségleti piramis
Forrás: ATKINSON et al. 2005, 402.

Alul jórészt a korábban bemutatott elsődleges késztetések közé sorolható, a *fiziológiai* egyensúly fenntartását szolgáló motívumokat találunk, az éhség, a szomjúság stb. késztetéseit. *Amilyen mértékben éppen kielégítettek e* motívumok, pontosabban a mögöttük álló *szükségletek, olyan mértékben kezdenek motiválni a következő, ráépülő szint ösztönzői.*

- Elsőként pedig nem mások, mint a *biztonságigény* kielégítésére késztető motívumok. A pillanatnyi testi épség biztosításától kezdve, a hosszú távú egzisztenciális biztonság megteremtésére vagy stabilizálására ösztönző késztetéseket találhatjuk itt e képletes „emeleten".
- Az ember biztonságérzésének nélkülözhetetlen része, hogy érezzük, tudjuk, nem vagyunk egyedül, valakikhez, másokhoz, egy vagy több csoporthoz, hazához kötnek szálak, részei vagyunk e nagyobb egységeknek. Ebben az értelemben is hatnak a biztonságigény kielégítésére sarkalló késztetések.
- A szimbolikus piramis következő, harmadik motivációs szintjén a *szeretettel* és a *valahová tartozás* vágyával összekapcsolódó motívumot vagy motívumokat találjuk. E motívumok mindenkori aktivizálódása az előző két szint igényeinek aktuális

kielégítettségétől függ, és azzal bizonyos formában arányos. Itt már személyiséglélektani, az egyedi jellemzőket is szem előtt tartó megkülönböztetést tesz a szerző. Ezek szerint beszél olyan emberekről, akiknél a szeretettel kapcsolatos motívumokat a szeretet megkapása iránti igény jellemzi. Tehát ők elsősorban kapni akarnak szeretetet, és nem adni. Állandóan újratermelődő hiányérzetük van, amelyet időlegesen ki lehet elégíteni. Úgy is mondhatjuk, feltöltődnek mások feléjük irányuló szeretetével, és ez egy darabig kielégíti szeretetvágyukat, majd ismét egyre inkább nő szeretetéhségük. Ennél lényegesen érettebb személyiségűek azok, akik inkább *adni akarnak szeretetet* másoknak. Ahogy Maslow fogalmazza, ez az önzetlen szeretet, a másik ember létének szeretete. Fontos, hogy ez a szeretetfajta – és persze az erre irányuló motiváció – szerencsére kielégíthetetlen, sőt, minél több szeretetet ad valaki, annál nagyobb igény ébred benne, hogy a jövőben még többet adjon. Láthatjuk, hogy itt pont fordítva történik, mint a különböző hiányállapotokból származó motívumok esetében.

- A piramisépítmény utolsó előtti, negyedik szintjén feltételezett motívumok az előző három motivációcsoport pillanatnyi kielégítettségének, mértékének megfelelően lépnek működésbe. Itt a *megbecsülésre, tiszteletre* és érettebb személyiségek esetében az önértékelésre, önbecsülésre irányuló késztetések fejtik ki hatásukat. A lelkileg egészséges, érett ember tehát nem elégszik meg azzal, hogy mások megbecsüljék, netán tiszteljék, elismerjék őt, de szüksége van ettől függetlenül is saját maga önnönmaga általi elfogadására, megfelelő értékelésére is. Arra, hogy önmaga mértékének is megfeleljen.
- Végül a piramis csúcsán csak az emberre jellemző, csak emberi viselkedést befolyásoló késztetést találunk. Ez lenne az úgynevezett önmegvalósítás motívuma. Nem mindenkinek, sőt vélhetően csak az emberek kisebbik részének adatik meg, hogy ez az élet teljességének átélését elősegítő motivációfajta aktívan jellemezze őt. Csak akkor motiválja az önmegvalósítás szükséglete, ha már kielégítette az alapvető fiziológiai igényeit, valamint a biztonságra, valahová tartozásra, szeretetre, megbecsülésre és önértékelésre, önelfogadásra irányuló szükségleteit. Idáig pedig jellemzően bizony nem mindenki jut el, hiszen a rendelkezésre álló motivációs kapacitás a megelőző motivációs igények kielégítését szolgálja. Hogy mit is takar ez az önmegvalósítási motívum? Ismét magát az elméletalkotót felidézve: az emberben szunnyadó különböző képességek állandó aktualizálását, megvalósítását. Elhivatottságérzés a saját természetünk mind teljesebb ismerete és elfogadása, törekvés személyiségünk összefogására, integrációjára. Természetesen ez a magasrendű motívum is mintegy öngerjesztő módon működik, tehát ha kifejti hatását, akkor kielégíthetetlenül egyre intenzívebben és intenzívebben hajtja a személyiséget saját egyéniségének és egyediségének teljesebb körű kifejtésére, felépítésére.

4.1.2. A külső és belső motívumok kölcsönhatásai

Izgalmas kérdés, hogy mi történik a belső késztetések hatására megjelenő viselkedéssel akkor, amikor közvetlenül azok várható aktivációját megelőzően valamely külső motívum felkeltésével váltották ki a cselekvést? Mindez hogyan befolyásolja a teljesítményt

és a helyzet szubjektív megítélését? A kérdés tisztázását célzó kísérleteket a következőképpen tervezték meg:

- valamely feladat végzése jutalom ellenében (többnyire pénzért), amely a *külső ösztönző,*
- majd a résztvevők immár jutalom nélkül, saját örömükre folytathatták a feladatmegoldást: így *belső késztetésnek* tekinthető.

A kontrollcsoportok a kísérletek egyik szakaszában sem kaptak külső jutalmat. A kutatók azt követték figyelemmel, hogy a kísérletek második fázisában miként alakult a feladatmegoldás időtartama, intenzitása, teljesítménye vagy szubjektív megítélése. Megállapították, hogy a *megelőző külső ösztönzések* a közvetlenül azokat követő *belső motivációra abban az esetben gyakorolnak gátló hatást,* amennyiben:

- a jutalom *előre várt* volt (amennyiben a jutalom meglepetést okozott, akkor nem),
- a *teljesítménytől független,* azaz, a részvételért jár,
- a jutalom *feltűnő,* a figyelmet magára vonja.

A jutalom megvilágításának hatása a belső motivációra

Ross egy 1975-ben végzett kísérletében arra volt kíváncsi, hogy vajon egy elvégzett feladatért járó jutalom „megvilágítása" hatással lehet-e az adott feladat elvégzésének motivációjára. Másképpen fogalmazva motiváltabbak vagyunk-e akkor, ha a jutalom ténye és jellege folyamatosan előttünk van, mint akkor, ha tudjuk, hogy lesz jutalom, de az nincs folyamatosan megvilágítva előttünk. Ross kísérletében óvodásoknak kellett különböző feladatokat megoldaniuk, akiket két csoportba osztottak be. Mindkét csoport tisztában volt azzal, hogy jutalmat fognak kapni az elvégzett feladatokért, azonban az egyik csoportba beosztott óvodásoknak megmutatták azt, hogy mi lesz majd a jutalom, ha elvégzik a feladatot, míg a másik csoportnak csak annyit mondtak, hogy jutalmat kapnak az elvégzett feladatért, de annak természetét nem közölték előre. Négy héttel később a gyerekeket újra tesztelték, azonban itt annyi volt a feladatuk, hogy szabadon játszanak ugyanazokkal a játékokkal, amikkel az első kísérletben a feladatokat végezték, miközben a kísérletvezető megfigyelte őket. Az eredmények azt mutatták, hogy azok a gyerekek, akiknél az első kísérletben meg volt világítva a jutalom, sokkal kevésbé voltak motiváltak és hamarabb hagyták abba a játékot, mint azok, akiknél az első kísérletben a jutalom nem volt előtérben.

A *nem anyagi természetű jutalmak,* például a szóbeli dicséret viszont – szerencsére – *nem gátolják* meg azt, hogy ugyanazon cselekvést a továbbiakban a belső késztetések irányítsák.

A szubjektív élmények kapcsán pedig az derült ki, hogy az érdekes feladattal történő szabad foglalkozás örömét *a megelőzően kapott pénzbeli ösztönzés csökkentette.*

4.2. Az érzelmek *(Fogarasi Mihály)*

Minden motivált állapot, minden motívum egyúttal érzelmileg is színezett, de fordítva is igaz. Bármely emóció adott esetben a motívumok egy típusát is alkothatja. Az újszülöttnek még nincsenek kategoriális emóciói, mint amilyen például az öröm, a bánat, az undor, a meglepetés és a harag. Idegrendszere még csak azt tudja, hogy ha az inger túl erős, akkor megjelenik az ingertől való távolodás motívuma. Ha az túl gyenge, akkor

a cselekvés az inger felé irányul. Sok-sok ilyen tapasztalat igen gyorsan alakítja ki az érzelmi állapotok két szélső pólusát, a kellemes-kellemetlen emocionális élményt. Ezek már konkrét érzelmek, amelyeket a tanulás tovább finomít és differenciál a magasabb központok irányításával.

4.2.1. Az érzelmek osztályozása és összetevői

Ugyanúgy, mint a motivációk esetében az érzelmeket is több, egymást kiegészítő szempont szerint lehet osztályozni. A legegyszerűbb felosztási szempont az érzelmek polaritását veszi alapul, és így megkülönböztet pozitív és negatív érzelmeket. Egy másik felosztás az érzelmek *erőssége,* illetve *időtartama* szerint csoportosít. Így beszélhetünk indulatról, amely negatív (polaritás), meglehetősen intenzív (erősség) és rövid idejű (időtartam) érzelmi állapot; hangulatról, amely általában gyenge és tartós; valamint a szenvedélyről, amely erős és tartós érzelmi állapot. Mivel az érzelem mindig irányul valamire, így kézenfekvő az érzelmek *tárgyuk* szerinti osztályozása is. Eszerint megkülönböztetünk esztétikai, erkölcsi és intellektuális érzelmeket attól függően, hogy az érzelmet milyen élmény váltotta ki. Néhány további érzelemosztályozási példa: a megvetés negatív (polaritás), intenzív (erősség), tartós (időtartam), erkölcsi tárgyú érzelem. A másik ember erkölcsi integritása miatt iránta érzett megbecsülés, tisztelet szintén lehet intenzív, tartós, erkölcsi tárgyú, ugyanakkor pozitív színezetű érzelem.

Az érzelmek több komponensből álló szubjektív élmények. Összetevői a következők:

- érzelmi *kifejező mozgások* (gesztusok, mimika, nagymozgások);
- *vegetatív* komponensek (az élettani reakciókban bekövetkező változások);
- *szubjektív élményszínezet* (az érzelemi élmény);
- *kognitív* összetevő (az élménnyel együtt járó tudás: okai, következményei stb.).

Az egyes érzelmi összetevőknek a teljes érzelmi élményben betöltött szerepét az alfejezet későbbi részeiben világítjuk meg.

Tehát bármely teljes érzelem e tényezők együtteséből épül fel. Figyelmünket ezúttal elsősorban az érzelmi élmény mibenlétével és megjelenésével kapcsolatos eredményekre fordítjuk, annál is inkább, mert az idevágó elméletalkotó és kísérleti erőfeszítések elválaszthatatlanul összefonódnak a teljes érzelmi tapasztalatnak a vegetatív, a kognitív és az érzelmi kifejező mozgásösszetevőt egyaránt érintő problematikával. E fogas kérdésre az úgynevezett érzelemelméletek kísérelnek meg választ adni.

4.2.2. Az érzelmek kialakulása (az úgynevezett érzelemelméletek)

Egy évszázad óta foglalkoztatja a tudósokat az a kérdés, hogy valamely konkrét érzelemfajta – az úgynevezett *kategoriális érzelmek* valamelyike – egy adott aktuális helyzetben és időpontban hogyan és *miképpen áll elő.* Hogyan jön létre az az élmény, amelyre például azt mondjuk, hogy dühös vagyok, hogy félek, vagy örömöt érzek és így tovább. Általában egy pillanatnak vagy néhány pillanatnak a történéseit igyekeznek e kérdés kutatói megfejteni.

Schachter és Valins érzelemelméletei

A modern kutatások Schachter 1962-ben publikált elképzeléséből indultak ki, illetve azt viszonyítási keretként alkalmazzák. Ahogy azt Reisenzein (1983) megjegyzi, Schachter szerint az aktuális érzelmi élmény *két összetevőből áll,* egyrészt

- a vegetatív működés keltette izgalmi állapotból, másrészt
- az izgalmi állapotot kiváltó helyzet kognitív feldolgozásából.

Az előbbi nem más, mint a belső szervek működését kísérő élmény, egyfajta diffúz mérték, intenzitásélmény: mennyire dobog a szív, mennyire szapora vagy mély a légzés stb. Schachter a szimpatikus idegrendszerhez köthető vegetatív működésből eredő izgalmi állapotára gondolt, sőt annak is az aktuális változására. Az aktuális izgalmi állapotváltozás önmagában nem érzelem, csak egy szervezeti „fordulatszám-változásból" nyert élmény.

A fent említett két tényező egy érzelmi állapot átélésének szükséges, de nem elégséges feltétele. Ezen túlmenően az egyénnek az átélt *izgalmi állapotmódosulás okait* az általa feltételezett érzelemforrásnak kell tulajdonítania. Mindezek után Schachter az érzelmek aktuális keletkezésének folyamatát a mindennapi élet során abban ragadja meg, hogy az adott helyzet, gondolat, fantázia stb. érzelmi jelentőségének értékelése után (ez az úgynevezett érzelmi kogníció) ezek fiziológiai arousalt eredményező vegetatív folyamatokat indítanak el, és egyúttal az érzelmi értékelésből származó kognitív címke is hozzárendelődik az észlelt saját autonóm arousalhoz. A Schachter nevéhez fűződő érzelemteória lényege tehát az, hogy egy aktuális érzelmi állapot megjelenésének szükséges feltétele *a kognitív komponens és az autonóm arousalváltozás együttes jelenléte.* A máig tartó tudományos vita a fiziológiai arousal szükségessége kérdését feszegeti.

Valins a későbbiekben szintén *kétfaktoros* érzelemelméletet alkotott. Ennek lényegi és egyben forradalmi újdonsága az a feltételezése, hogy valamely érzelem aktuálisan *tényleges arousalválasz megjelenése nélkül is létrejöhet.* Valins (1966) elképzelése szerint az emocionális élmény megjelenésében elegendő pusztán az a *tévhit,* hogy arousalreakció következett be, és ez a valódi arousaltapasztalattal megegyező funkciót betöltve eredményezheti egy adott érzelem önattribúcióját. Másképpen fogalmazva az arousalfolyamat nem önmagában fontos az érzelem átéléséhez, mint az autonóm „gerjedelem" megfelelője, hanem mint információforrás. A „test" informálja a „pszichét" arról, hogy egy potenciálisan érzelmet keltő inger belső „testi" reakciót váltott ki.

A Schachter által leírt címkézés jelenti a valinsi elképzelés esetében is a második faktort az emocionális élmény létrejöttének folyamatában. Eképpen Valins teljes mértékben kognitív működésen keresztül értelmezi az emocionális tapasztalat megjelenését. Az elképzelést az úgynevezett *hamis feedback paradigma* segítségével igyekeztek alátámasztani. Ennek lényege: a kísérleti személyekkel elhitetik, hogy miközben különböző, potenciálisan érzelmet kiváltó képeket néznek, saját szívritmusuk megváltozásáról hallanak számukra kihangosított visszajelzést, bizonyos képek esetében gyorsuló, máshol lassuló, megint más képeknél változatlan pulzusszámról kapnak hamis, előre gyártott „információt". Az ingeranyag eleinte női aktképekből állt, majd a további kutatások során férfiaktokat és összeroncsolt baleseti áldozatokat ábrázoló diákat is felhasználtak. A képek megtekintése után a résztvevők az egyes képek vonzerejéről vagy taszító voltáról töltöttek ki skálát. Általános tapasztalat szerint az ingeranyag megítélésére hatást gyakorolt a sajátnak hitt, valójában

azonban hamis szívritmus-visszajelzés: például azon meztelen nők képeit, amelyek megtekintésekor a kísérleti személyek gyorsuló „szívhangot" hallottak, utóbb vonzóbbnak találták a többi akthoz képest. A kísérletek sorában előállt azon jellemző eredmény, amely szerint a manipulált (hamis) szívritmus–visszajelzés nagyobb mértékben járt együtt az ingeranyag utólagos megítélésével, mint a valódi szívritmus alakulása (Parkinson–Colgan 1988). Valins álláspontját látszik megerősíteni. Azonban, amint azt már az előzőekben láthattuk, végső soron különböző diaképanyag ilyen-olyan *megítélését, értékelését* kérték a személyektől, *nem pedig azt, hogy mit érez,* milyen érzelmet, érzelmeket és milyen intenzitással élnek át! Tehát *más-más dolog az igazi érzelem és az érzelmi megítélést tartalmazó attitűdminősítés.* Valins és követői sokak szerint csak ez utóbbi élményt tudták vizsgálatuk tárgykörébe vonni.

Schachter és Singer kétfaktoros érzelemelmélete

1962-ben Schachter és Singer kísérletükkel azt kívánták igazolni, hogy az érzelmi élmény bizonyos helyzetekben az adott szituáció kognitív értékelésén alapszik. A kísérletben összesen 184 egyetemi hallgató vett részt, amely során adrenalininjekciót kaptak. Az adrenalin erősebb szívritmust, légzésszám-növekedést, valamint fokozottabb izgalmi állapotot okozhat. A személyeket három csoportra osztották: az első csoportnak pontosan elmondták milyen hatása lehet az adrenalinnak, a második csoportnak semmilyen információt nem adtak, míg a harmadik csoportnak téves információkat adtak a szer potenciális hatásairól. Ezek után minden egyes kísérleti személyt egy szobában hagytak egy látszólag másik kísérleti személlyel, aki azonban valójában a kísérletvezető beépített embere volt. A beépített ember vagy feldobottan viselkedett, és ezzel oldott hangulatot teremtett a szobában, vagy pedig feldúltan, mérgesen, amivel dühhelyzetet teremtett. A kísérlet végén megkérték a kísérleti személyeket, hogy számoljanak be érzelmeikről. Azon személyek, akik tudták pontosan, milyen hatása van a szernek (első csoport) volt magyarázatuk az izgalmukra, ezért nem is számoltak be különösebb érzelmekről. A nem informált és félreinformált személyek (második és harmadik csoport) viszont – mivel nem tudtak magyarázatot adni a bennük keletkező izgalmi állapotra – dühről számoltak be, amikor a beépített ember dühhelyzetet teremtett, és örömről, amikor örömhelyzetet. Tehát ez utóbbi esetben az érzelmet a kísérleti személy helyzetről kialakított értékelése határozta meg.

Egy integráló elképzelés

Harris és Katkin (1975) közös fogalmi keretbe ágyazták az addig felhalmozódott adatokat, megkülönböztették az *elsődleges és másodlagos érzelmeket.* Az előbbiek a tényleges autonóm arousalaktivitással összefonódó „igazi" érzelmi tapasztalatok, míg az utóbbi emocionális élmények a valójában be sem következő vagy csak nagyon redukáltan megjelenő saját autonóm aktivitás téves észlelésén alapulnak. „Mintha" ezt és ezt érezné ilyenkor az ember. Mi állhat e jelenség mögött, hogyan tanulhatunk meg így is érezni?

Az egyedfejlődés során először az elsődleges valódi töltést hordozó emocionális élményeket sajátítjuk el, majd erre mintegy ráépül a másodlagos típus. Megtanuljuk, mely helyzetek, milyen elsődleges érzelmet váltanak ki, és a későbbiekben egy hasonló helyzet előállásakor is azt hihetjük, hogy most is a szokott érzelmet éljük át, a szokásos autonóm változások kíséretében, pedig nem feltétlenül: például az ismertetett kísérletek során bemutatott női aktfotók a férfi egyetemi hallgatókból álló résztvevőkre nemigen gyakoroltak

tényleges hatást. A kísérleti személyek a hamis szívritmus-visszajelzési manipuláció hatására csak elhitték, illetve elhitették magukkal, hogy bizonyos képek vonzóbbak a többinél, és ennélfogva ők maguk nagyobb gerjedelmet éltek át. Úgy is mondhatnánk, hogy ez a másodlagos érzelmi tapasztalat egy energiatakarékos információfeldolgozási munkamód, hiszen a szimpatikus idegrendszer és a hozzá kapcsolódó vegetatív működések tényleges terhelése nélkül ugyanúgy információt hordoz a személy és szituáció kölcsönhatásáról, jelentéstartományáról, mint a primer emóció a maga valódi „fűtöttségével", színeivel. Mindezt erősítik a gerincvelői sérültekkel elvégzett érzelemkutatások adatai is. Ezekből kiderült, hogy az olyan súlyos sérülést szenvedett háborús veteránok, akik alig-alig kapnak idegi információt saját vegetatív állapotukban bekövetkezett változásaikról, egyszersmind elvesztették a valódi érzelmekre jellemző szubjektív élményminőség legjavát is: beszámolóik szerint inkább csak tudják, hogy milyen érzelmi állapotban vannak vagy lehetnek, de azt nem élik át. Tipikusan a *mintha-* vagy másképpen a *másodlagos érzelmek* sajátosságait mutatják fel.

Faciális feedback hipotézis

E nézet szerint az arckifejezések nemcsak a különböző érzelmi állapotokkal együtt járó, azokat kísérő és így kommunikatív funkciót betöltő megnyilvánulások, hanem az összefüggés fordított irányú is lehet: adott *mimikai kifejező mozgás hozzájárulhat a neki megfeleltethető szubjektív érzelmi élmény előidézéséhez,* valamint a már megjelent érzelem intenzitásának fokozódásához. Vannak, akik veleszületett adottságként vélelmezik e kétirányú kapcsolatot (MALATESTA–KALNOK 1984). Akár örökletesen kódolt, akár nem, a mimikai kifejező mozgások érzelemgeneráló szerepét mindenesetre kísérletesen is sikerült bemutatni (STRACK et al. 1988). A kísérleti személyeknek rajzfilmeket kellett megítélniük, de oly módon, hogy a filmek megtekintése alatt vagy fogaik, vagy ajkaik közt tartottak egy tollat. Az előbbi helyzet önkéntelenül mosolygós arckifejezést „kényszerít" az emberre, az utóbbi elrendezés viszont „szigorúvá" tesz. Az eredmények arról tanúskodtak, hogy a „mosolygó" feltétel mellett megtekintett rajzfilmet vidámabbnak tartották párjához képest.

4.2.3. Az érzelmek osztályozása

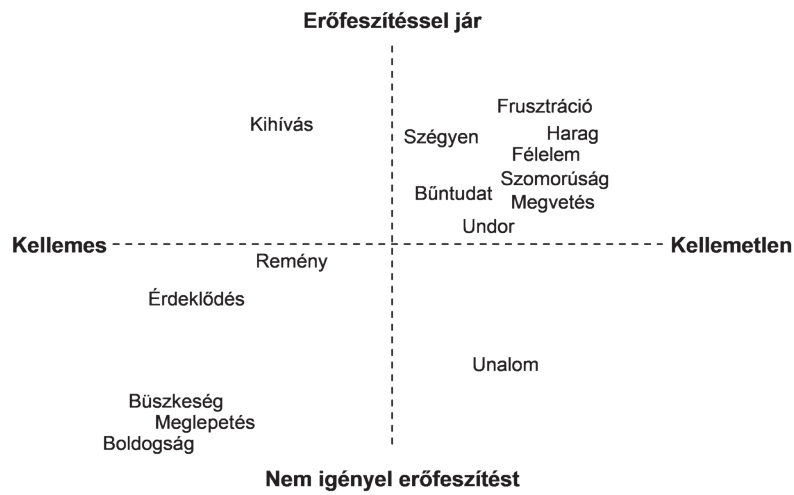
Az érzelmek kutatásának kognitív irányzatához kapcsolódik a legújabb megközelítés, amelyet az érzelmek *kognitív értékelési* (vagy *kiértékelési) elméleteként* tartunk számon. A kognitív kiértékelési folyamat eredménye az adott személy által átélt érzelem kognitív összetevőit határozza meg. Megoldja a fiziológiai változásokra (vagy azok hitére) építő értelmezések két jelentős problémáját: gyors (nem úgy, mint a fiziológiás reakciók), valamint nagyszámú érzelmi variációt tesz lehetővé (ellentétben a fiziológiai reakciók véges számú kombinációs lehetőségeivel). Ezen keresztül igen sokféle, árnyalt humán érzelemi élmény elkülönülését teszi megmagyarázhatóvá. Nézzük, hogyan! Smith és Ellworth kísérleti személyeit arra kérte, hogy fogalmazásaikban olyan élettörténeti epizódokat írjanak le, amelyekben – összességében – a kutatók által megjelölt 15 féle érzelem mindegyikét átélték. Majd az érzelmeket hat kognitív-értékelő dimenzió mentén ítéltették meg (helyeztették el) velük. Az érzelmek megítélésére szolgáló dimenziók az alábbiak voltak:

- kellemesség-kellemetlenség;
- erőfeszítés szükségessége;
- bizonytalanság-bizonyosság;
- figyelmi aktivitás;
- saját/mások felelőssége (esemény feletti kontroll);
- helyzeti kontroll.

Az adatokból kiderült, hogy *mindegyik érzelemfajta* az összesen hat kognitív értékelési dimenzió alkotta virtuális téren belül csakis a rá jellemző, egyedi helyzetet foglalt el: így az adott érzelem értékelési mintázatát kaptuk meg. Példaképpen az erőfeszítés/kellemesség dimenziókon elhelyezve mutatjuk be a vizsgált érzelmek pozícióját (lásd 3. ábra).

Az összefüggés azonban „visszafelé" is érvényes: egy adott érzelem valamilyen specifikus kognitív értékelést vált ki, például a szorongás bizonytalanságot, és ez utóbbi hat majd egyéb kognitív folyamatokra. E megfontolás azonban már az értékelési tendencia kerete megközelítésén belül értelmezhető: egy adott helyzetben keletkező érzelem kognitív értékelési tartalma egy rákövetkező, de az eredeti érzelmet kiváltó helyzettel összefüggésben már nem álló, másik helyzet értelmezésére is hatást gyakorol. Például egy induló helyzetben valaki által kiváltott düh egy rákövetkező elkövetővel szemben érzett büntetési igényt megnövelheti (akinek pedig semmi köze nem volt a kiinduló helyzethez és az ott dühöt okozó személyhez).

Végső soron egyetérthetünk Parkinsonnal (1988), aki szerint „nem kell azonban az arousalkogníciónak speciális, minden más információforrás (saját viselkedés percepciója, faciális visszajelzés, környezeti ismeretek stb.) feletti oki státuszt tulajdonítanunk, legfeljebb akkor, ha a személy azt tapasztalja, hogy a testi állapotának egy érzelmi reakció kialakulásában központi vagy meghatározó jelentősége van" (Parkinson–Colgan 1988.).



3. ábra

Tizenöt érzelem helyzete a kellemesség-kellemetlenség és az erőfeszítés mértéke dimenzión.

Forrás: Smith–Ellsworth 1985, 826.

4.2.3. Érzelemtanulás

Egy felnőtt számára természetes, hogyha érez valamit, az tudatos a számára, sőt, többnyire fogalmilag is megragadható az adott érzelem: például öröm, bánat stb. Azonban a legtöbb kutató egyetért abban, hogy az érzelmek tudatos és egymástól differenciált átélésének magától értetődő képességére a szocializációs folyamatok során, tehát tanulás révén tehetünk szert. Mielőtt a „hogyan?" kérdésére adott egyik legújabb elképzelést röviden összefoglalnánk, az érzelmek átélésének lehetséges szintjeivel szükséges megismerkednünk. Ezek szerint beszélhetünk *az érzelmi élmény:*

- *nem tudatos* formájáról, ahol az adott (kategoriális) érzelemmel együtt járó, úgynevezett *belső állapotjegyek* együttese az élményben nem összetartozó és azonosítható *mintázatként* jelenik meg; (belső állapotjegyek: az autonóm arousalváltozásért felelős fiziológiás történések + a mimikai és egyéb érzelemkifejező mozgásokkal együtt járó propriocepció, vegetatív érzékelés);
- *tudatos átéléséről* (I.), amikor a belső állapotjegyek értelemszerűen a kategoriális érzelemnek megfelelő, önálló, *elkülönülő mintázataként* átéltek;
- *tudatos átélésről* (II.), amikor a fentieken túl *fogalmilag is azonosítható* az érzelem (címkézés, nevesítés).

Az első, még nem tudatos érzelmi élmény az egészen fiatal csecsemőkre lehet érvényes. Fejlődéslélektani szempontból a *döntő mozzanat a tudatos érzelmek megjelenése.* Az ehhez vezető lehetséges történésekről a talán legkidolgozottabb elképzelés az úgynevezett *szülői érzelemtükrözés szociális biofeedback modellje* (GERGELY–WATSON 1998). Kiindulópontja szerint a babák eleinte még nem képesek az érzelmek tudatos átélésére. A szülők – elsősorban az anya – azonban képesek arra, hogy a csecsemő által kifejezett érzelmekre reagáljanak, amelynek egyik legfontosabb összetevője az, amit érzelmi visszatükrözésnek nevezünk. Lényege, hogy a baba által megjelenített érzelmet időben azonnal követő, a kifejezett érzelemnek megfelelő (hasonló) mimikai és vokális szülői válasz születik. Röviden: *a gondozó a baba számára mintegy megjeleníti, érzékelhetővé teszi a csecsemő által nem tudatosan átélt érzelmeket.* Sokszori ismétlődés esetén – a biofeedback eljárásokhoz hasonlóan – is egy addig a tudat számára elérhetetlen és befolyásolhatatlan testi/lelki jelenség lassacskán önállóan érzékelhetővé és differenciálttá válik. Ahogy például a vérnyomásváltozást kísérő belső állapotjegyekre a biofeedbacktréning révén érzékennyé válunk, sőt, akaratlagos befolyásunk alá is vonhatjuk azokat, a csecsemő is fokozatosan érzékeny lesz a számára felerősített és visszatükrözött érzelmeit kísérő belső állapotjegyekre. Fokozatosan megtanulja, hogy mely állapotjegyek tartoznak együvé, továbbá a visszatükrözött arckifejezések és vokális megnyilvánulások ezen állapotjegycsoportok jelzéseivé, „kódjaivá" (szerzők szóhasználatában: *másodlagos érzelmi reprezentációivá)* válnak. E bonyolult tanulási mechanizmus segítségével ettől kezdve a csecsemő már képes lehet az érzelmek tudatos – egymástól elkülönülő – átélésére.

Marad azonban még egy probléma: honnan tudja a baba, hogy az annak megfelelő visszatükrözött érzelem, amelyet szülei jelenítenek meg, az nem a szülő saját érzelme, hanem az övé? Nos, ezt a fogas kérdést oldja meg az úgynevezett *jelöltségi hipotézis* (GERGELY–WATSON 1998). Amennyiben az érzelmet valósághűen, a maga természetes formájában tükrözné vissza a gondozó, úgy azt valóban csak a tükröző érzelmeként foghatná

fel a csecsemő, hiszen azt már megtanulta, hogy a gondozó saját érzelmi állapota milyen érzelemkifejezésekkel jár együtt. Ennélfogva a valósághű érzelem-visszatükrözés téves érzelemtulajdonítást eredményezne. Ezzel szemben, ha a visszatükrözött érzelem az eredetihez ugyan hasonló, és ezért a baba számára felismerhető, de nem ugyanolyan, akkor a téves attribúció veszélye nem áll fenn. A gyakorlatban mindezt a visszatükrözött érzelmek eltúlzott, karikírozott sajátossága teszi lehetővé. A szülő önkéntelenül is „megjelöli" az általa megjelenített érzelmet: éppen most nem a saját érzelmeit fejezi ki, hanem a gyermekét.

Az önismerethez és önkontrollhoz elvezető út egyik legelső, de nagy jelentőségű folyamatát testesíti meg a jelölt szülői érzelem-visszatükrözés és annak a tudatos érzelemátélést megalapozó szerepe. Éppen ezért szomorú, ha a még annyira jó szándékú és szerető szülő – különösen az édesanya – mégsem képes a megfelelő érzelmi visszatükrözésre. Sokszor már az is elég, ha az édesanyát gyermeke születését megelőzően 1-2 évvel valamilyen trauma vagy (személyes) veszteség érte (Main–Hesse 1990). Ezzel szemben a harmonikus anya-csecsemő kapcsolat olyan gazdag és stabil érzelmi alapokkal láthatja el a felcseperedő gyermeket, amelyek együtt a külső és belső motívumokkal hozzájárulnak egy teljesebb emberi élet leéléséhez.

4.3. A gondolkodás *(Haller József)*

A gondolkodás az a folyamat, amely során gondolatok keletkeznek, a gondolat pedig az ismeretek strukturált, kiértékelt rendszere. Végső soron a gondolkodás révén értelmezzük a világot, és ez teszi lehetővé számunkra, hogy előnyünkre változtassuk meg (például feltaláljuk a mobiltelefont). A gondolkodás folyamata filozófiai kérdéseket vet fel, amelyeket itt csak futólag említünk meg. Ilyen problémák az öntudat mibenléte, a test (agy) és gondolkodás viszonya vagy egyszerűen az a kérdés, hogy a gondolkodás az ember sajátja-e, vagy létezik nem emberi, például mesterséges intelligencia is (mesterséges gondolkodás). Számítógépes algoritmusokkal létre lehet hozni olyan rendszereket, amelyek gondolkodásra képesnek tűnnek, ugyanakkor kizárható, hogy az algoritmus öntudatra ébredt volna. A világháló kapcsolódási pontjainak (például szervereknek) és a pontok közötti kapcsolatoknak a száma nagyságrendekkel nagyobb, mint az emberi agy idegsejtjeinek és a köztük létesített kapcsolatoknak a száma, de (eddig) semmi sem utal arra, hogy a világháló gondolkodna, vagy öntudatra ébredt volna – annak ellenére sem, hogy az interneten számtalan „gondolkodó" szoftver működik. Van valami, ami több mint az algoritmusok, és több mint a hálózati bonyolultság, de ennek mibenlétéről fogalmunk sincs. Ezeket a kérdéseket meghagyjuk a filozófusoknak és elméleti pszichológusoknak. Itt arra szorítkozunk, hogy a gondolkodás néhány jellegzetességét kiemeljük, és főleg, hogy kidomborítsuk a motiváció, érzelmek, és gondolkodás viszonyát, ugyanis ezek azok a jelenségek, amelynek ismerete a mindennapi életben és munkavégzés során hasznunkra lehet.

4.3.1. A gondolkodás szerkezete és spirálja

A gondolkodásnak „emeletei" vannak, olyan fokozatai, amelyek az egyszerűtől a bonyolult felé tartanak. *A gondolat keletkezésének kiindulópontjai a fogalmak vagy ideák.* Egy ilyen

fogalom például az *ember,* amely absztraktnak tekintendő abban az értelemben, hogy az emberek általános jellegzetességeire vonatkozik (például „gondolkodó lény", „két lábon jár" stb.). Egy konkrét emberre vonatkozó fogalom ugyanakkor (például *Einstein)* tartalmazza az emberre vonatkozó összes tulajdonságon felül a saját jellegzetességeit is („zseniálisan gondolkodó lény", „fizikus" stb.). A fogalmakat meghatározásokkal írjuk le, hogy a gondolkodó elmék megértsék egymást (megismerhető értelemben használjanak fogalmakat). *A fogalmakra épülnek a közöttük fennálló kapcsolatokra vonatkozó feltételezések, amelyek még nem bizonyítottak, de amelyek lehetségesek.* Ilyen feltételezés, hogy Einstein agya nagyobb, mint más emberek agya, hiszen a gondolkodás az agy terméke, és eredményes gondolkodáshoz esetleg nagyobb agy kellhet. Ez a feltételezés egyébként hamis: Einstein agya a méret szempontjából átlagos volt. *A feltételezést követi a vizsgálat és döntés: a feltételezés igazságtartalmának felmérése, akár absztrakt gondolati úton* (így bizonyítják például a matematikai tételeket), *akár a tények vizsgálata, vagyis empirikus úton,* aminek a kísérlet az alapköve (lásd például a fent leírt kísérleteket). A két megközelítést az „önmagában logikus érv", illetve „az adatokra támaszkodó logikus érv" fogalmaival választhatjuk külön. *A bizonyított tények összessége hozza létre a mentális képet, vagyis a világ belső reprezentációját.* Ez lehet téves vagy helyes, de ez az alap, amelyet akár világképként is megnevezhetünk. Témánknál maradva: bár sem Einstein, sem más zsenik agya nem tért el lényegesen az átlagemberétől (az agy alapján senkiről nem lehet megállapítani, hogy mire képes), agysérülések és más megfigyelések egyértelműen igazolják, hogy a gondolkodás minimum részben az agy terméke. Az agyműködés és gondolkodás összefüggéseire vonatkozó ismeretek alapján létrehozhatunk egy olyan mentális reprezentációt a gondolkodásról, amely azt az agyban zajló folyamatok eredményének tekinti – még akkor is, ha a gondolkodás biológiai alapjairól alig tudunk valamit. A valóság mentális reprezentációja mindig részleges, ezért az észlelt valósággal elég gyakran összeütközésbe kerül. *A mentális reprezentáció és a valóság ütközése újraindítja a folyamatot: az újonnan megismert jelenségek alapján új fogalmakat és meghatározásokat alkotunk, ezekkel kapcsolatban feltételezéseket fogalmazzunk meg, azokat megvizsgáljuk, majd döntéseket hozunk igazságtartalmukról, végül beépítjük a mentális reprezentációink közé.* Az elmúlt néhány ezer évben így fejlődött a gondolkodás, és nincs jele annak, hogy ez a spirálszerű fejlődés a közeli jövőben megállna.

4.3.2. A gondolkodás fajtái

A gondolkodás legegyszerűbb formája az *algoritmus: egy szabálygyűjtemény, amely meghatározza a végrehajtandó gondolkodási műveletek egymásutániságát.* A gondolkodás mint jelenség, nem velünk kezdődött el, és bátran hagyatkozhatunk azokra, akik előttünk éltek. Algoritmusok alapján oldhatunk meg matematikai feladatokat, vagy számíthatjuk ki, hogy mennyi csempe kell a fürdőszobába. Minden számítógépes program algoritmusokra épül, tehát ez a mesterséges intelligencia képessége is.

A heurisztikus gondolkodás ismert, analóg helyzetek algoritmusaira épül, és egy új algoritmus kidolgozásához vezet el. Legegyszerűbb formája a próba-szerencse módszer: addig próbálkozunk minden elképzelhető megoldással, amíg célunkat elérjük. Ebből származtatható a heurisztikus gondolkodás többi formája, amelyek jobban hagyatkoznak az előzetes ismeretekre, így a próbálkozások számát leszűkítik. Ezek alapgondolata az, hogy hasonló

problémákat hasonló módon lehet megoldani, ezért először azokat a megoldásokat kell kipróbálnunk, amelyek hasonló esetekben már sikeresnek bizonyultak. Ha nem jutunk eredményre, megpróbálkozhatunk Pólya György négy szabályával: 1. ha nem érted a problémát, próbáld lerajzolni; 2. haladj visszafelé: képzeld el, hogy mi lenne az eredménye a megoldásnak, és így próbáld kitalálni, hogy mi vezet majd el ehhez az eredményhez; 3. ha a probléma absztrakt, keress rá egy konkrét példát; 4. ha nem érted a specifikus problémát, próbálkozz egy általánosabb megközelítéssel (Pólya 1945). Bár ezeket a tanácsokat matematikusoknak adta, a mindennapi életben is hasznát vehetjük. Megjegyezzük, hogy a heurisztika a mesterséges intelligencia létrehozásában is szerepet játszik.

*A kreatív gondolkodás valami gyökeresen újat és értékeset hoz létre, akár elméleti (p*éldául *egy elmélet), akár gyakorlati síkon (p*éldául *mobiltelefon).* Ez a gondolkodási forma nyilvánvalóan épít a korábbi tapasztalatokra és ismeretekre, de nem olyan egyszerű módon, mint a heurisztikus gondolkodás. Ugyanúgy, ahogy a memórianyom konszolidációjánál láttuk, olyan gondolati folyamatok állnak a hátterében, amelyek nem tudatosak, és akkor is „dolgoznak", amikor pihenünk. A kreatív ötletek gyakran váratlanul törnek elő – mintegy a „semmiből" – öntudatlan gondolati folyamatok eredményeképpen. Úgy tűnik, hogy a kreatív gondolkodás egyénre jellemző képesség, de még ez sem biztos. A kreativitásnak számtalan elmélete van (Koestler 1964; Gabora–Saberi 2011), de még ma sem értjük, hogyan valósul meg, és talán emiatt is a legemberibb gondolkodási formának tekinthetjük.

A metagondolkodás a gondolkodásról való gondolkodás, vagyis *azokról a stratégiákról való gondolkodás, amelyek a gondolkodást eredményessé teszik.* Egyik egyszerű formája a szillogizmus, amelynek szabályait Arisztotelész dolgozta ki. A szillogizmus az állítások formájából és nem tartalmából következtet helyességükre. A szillogizmusok számtalan szabálya közül egyetlen példával élve: általánosan érvényes következtetést csak általános érvényű feltételekből lehet levonni. Például abból a két premisszából kiindulva, hogy a két lábon járó lények egy része ember (részleges állítás), és az emberek elsöprő többsége tud írni (részleges állítás), nem lehet azt a következtetést levonni, hogy minden két lábon járó lény tud írni (általános érvényű következtetés), azt viszont igen, hogy a két lábon járó lények egy része tud írni (részleges érvényű következtetés). Itt a metagondolkodásnak azzal az esetével állunk szemben, amely a premisszák és következtetések érvényességi körének viszonyával foglalkozik, és nem az állításokra magukra, hanem a gondolkodási módra vonatkozik (arra, hogy milyen körülmények között milyen következtetéseket lehet levonni).

4.3.3. Részrehajló gondolkodás

Tulajdonképpen ezzel az alfejezettel érkeztünk el az egész fejezet talán legfontosabb üzenetéhez, nevezetesen ahhoz, hogy a gondolkodás nem objektív, hanem szubjektív tevékenység. *A gondolkodás végeredménye néha nem maga az igazság (amennyire az megragadható a gondolkodás egy adott szintjén), hanem egy vélemény, amely az igazság érzetét kelti bennünk.* Számtalan tényező tehet részrehajlóvá a gondolkodási folyamat során, amelyek között a motiváció és az érzelmek fontos szerepet játszanak. A motiváció egyrészt meghatározza azt, hogy miről gondolkodunk, de ez még önmagában nem tesz részrehajlóvá. *Motivációink akkor terelik rossz útra gondolkodásunkat, ha a gondolkodás*

egyik eredménye kedvezőbb számunkra, mint egy másik, és hagyjuk, hogy ez félrevezessen bennünket. Nagyon egyszerű példával: ha nincs elég pénzünk, hajlamosak vagyunk vakon alkalmazni a területszámítás algoritmusát a fürdőszobába vásárlandó csempe mennyiségének kiszámításánál és eltekinteni attól, hogy a csempefelület egy része elvész, amikor vágni kell őket a széleknél. Általánosságban: ha nagyon vágyunk egy eredmény elérésére, hajlamosak leszünk elhessegetni kétségeinket a megoldás helyességét illetően. Gondolkodási folyamatainkhoz ugyanakkor érzelmek is kapcsolódhatnak, és *negatív érzelmeink elterelhetnek bizonyos következtetések levonásától, míg pozitív érzelmeink vonzóvá tehetnek más következtetéseket.* Ha olyan valakit kell értékelnünk, akit szeretünk, hajlamosak vagyunk a jó oldalaira koncentrálni, és fordítva: ha haragszunk valakire, kevésbé vesszük fontolóra értékeit (lásd még 10.1. fejezetben). *A motiváció és érzelmek hatása alól nem tudjuk mindig és teljesen kivonni magunkat, de ha felidézzük a gondolkodás célját és értelmét, könnyen beláthatjuk, hogy legkésőbb is törekednünk kell hatásuk minimalizálására.* A gondolkodás célja a valóság belső modelljének létrehozása (reprezentációja), amely segítségével tájékozódunk a világban, és amely lehetővé teszi, hogy azt előnyünkre változtassuk meg. Például ha fokozni szeretnénk az általunk vezetett csoport munkájának hatékonyságát, aligha érjük el célunkat, ha motivációink és érzelmeink tévútra vezetnek bennünket.

Összefoglalás

Ebben a fejezetben az emberi lélek, a psziché működésének három alapvető összetevőjével ismerkedtünk meg: a motivációval, az érzelmekkel és a gondolkodással. A motiváció az, ami mozgat bennünket, vagyis ami okot szolgáltat cselekedeteink számára. A motiváció ugyanakkor érzelmeket is generál. Az érzelmek színezetet adnak cselekedeteinknek, ugyanakkor késztető erők is: mind a negatív, mind a pozitív érzelmek motiváló tényezőkként működnek. Végül a gondolkodás az, ami tartalmat ad cselekedeteinknek, ami lehetővé teszi, hogy a világról képet alkossunk, és azt befolyásoljuk saját magunk vagy mások érdekében. A motiváció és az érzelmek erős hajtóerői a gondolkodásnak, de egyúttal félre is vezethetnek bennünket: hajlamossá tehetnek a részrehajló gondolkodásra. Bár a fejezetben nem esett szó róla, a motivációnak és az érzelmeknek erős biológiai alapjai vannak, és ezeket a biológiai alapokat viszonylag jól ismerjük. Biológiai jelenségek adnak például magyarázatot a drogok fogyasztásával kapcsolatos motivációkra, valamint a drogfogyasztást kísérő érzelmek kialakulására is. A gondolkodásnak biztosan van materiális − biológiai − alapja; erről azonban keveset tudunk, és sokan kétségbe vonják, hogy a gondolkodás redukálható lenne idegrendszeri folyamatokra. Ebben a kérdésben nem foglalunk állást, azt azonban kijelenthetjük, hogy három olyan, egymást erősen befolyásoló jelenséget ismertettünk vázlatosan, amelyek minden további fejezetben leírt lelki jelenségnek az alapját képezik.

Ellenőrző kérdések

1. Mit gondol, milyen eredmény született a következő kísérletben?
   A kísérlet első szakaszában mindenkinek feladatokat kellett megoldania. A résztvevők kétféle feltétel valamelyikébe kerültek:
   a) a résztvevők által ismert összegű jutalom az asztalon ott volt előttük letakarva;

b) a résztvevők által ismert összegű jutalom nem volt látható helyen.
A kísérlet második szakaszában – immár jutalom nélkül – melyik csoport folytatta hosszabb ideig a feladatmegoldást? (a vagy b?)

2. A következő kísérlet eredménye hogyan magyarázható?
A kísérlet első szakaszában a résztvevők felével megerőltető testmozgást végeztettek (kísérleti csoport), a másik felével nem (kontrollcsoport), majd egy beépített ember (a kísérletvezető szövetségese) az összes résztvevőt provokálta. Eredmény: a kísérleti csoport tagjai a kontrollhoz viszonyítva jelentősen dühösebbek lettek.
3. Nézzen utána a *szillogizmus* fogalmának az ajánlott olvasmányok között található honlapon, majd válaszoljon a következő kérdésekre: Mi a formális logika? Miért tartozik a logikának ez az ága a metagondolkodás tárgykörébe?

Ajánlott olvasmányok

Atkinson, R. L. – Atkinson, R. C. – Smith, E. E. – Bem, D. J. (2005): *Pszichológia*. Budapest, Osiris.

Aronson, E. (1994): *A társas lény*. Budapest, Közgazdasági és Jogi Kiadó.

Barkóczi I. – Séra L. szerk. (1989): Érzelmek és érzelemelméletek. I. kötet. Budapest, Tankönyvkiadó.

Alakzatok és szillogizmusok. Elérhető: www.uni-miskolc.hu/~bolantro/informalis/S04.1.4.0.html (Letöltés ideje: 2018. 05. 23.)

5. Személyiségpszichológia

Sipos Szandra – Haller József

Társas kapcsolatainkban, legyen szó munkahelyi, baráti vagy párkapcsolatokról, mindannyiunk számára fontos kérdés, hogy az, akivel hosszabb, mélyebb interakciót alakítunk ki, vajon milyen ember is valójában. Mennyire megbízható, együttműködő, lelkiismeretes, rugalmas, vagy éppen mennyire nem? Hosszasan sorolhatnánk azokat a tulajdonságokat, amelyek nagy valószínűséggel mindenki számára relevánsak, amikor valakivel kapcsolatba kerül. Bizonyára mindenki elgondolkodott már azon, hogy vajon miért és hogyan lesz az egyik ember őszinte és barátságos, míg a másik távolságtartó és mogorva. Vajon mindenkinek saját döntése, hogy milyen emberré válik, vagy a vele történt események hatására alakul ilyenné? Lehet ezeken a tulajdonságainkon változtatni? És ha igen, akkor mi kell mindehhez?

A személyiségpszichológia olyan elméleti rendszereket kínál számunkra, amelyek mentén az egyes emberek jobban megismerhetők, illetve besorolhatók bizonyos típusokba. Minderre azért van szükségünk, hogy jobban boldoguljunk a társas kapcsolatainkban, és könnyebben megjósolhassuk, hogy mire számíthatunk másoktól. A későbbi fejezet útmutatásul szolgál a hallgató számára, és egyfajta betekintést nyújt a személyiség szerveződésének sokféleségébe. Fontos azonban szem előtt tartanunk, hogy e struktúrák felépítése sokkal bonyolultabb annál, semhogy az itt bemutatott típustanok, vagyis tipológiák mentén az emberek beskatulyázhatók legyenek. A fejezet célja egyfajta irány, lehetőség mutatása az emberi kapcsolatainkban való boldoguláshoz, és arra hivatott, hogy továbbgondolásra, illetve az összefüggések felismerésére sarkallja olvasóját.

5.1. A személyiség meghatározásának alapjai *(Sipos Szandra)*

A *személyiség* fogalmát gyakran használjuk a köznyelvben, amikor valakit jellemezni próbálunk, és belső tulajdonságait szeretnénk megragadni. A leírás azonban nem ilyen egyszerű, ugyanis belső tulajdonságaink láthatatlanok, nem kézzelfoghatók, és nem is viselünk különféle címkéket a homlokunkon, amelyek tájékoztatnák a külvilágot tulajdonságainkról, hogy milyen előnyös, és valljuk be bizonyos helyzetekben előnytelen tulajdonságokkal is rendelkezünk. Talán néha szeretnénk előtérbe helyezni pozitívnak vélt vonásainkat, és szívesen aggatnánk ki magunkra például a *segítőkész* jelzőt, ugyanakkor a *lusta* címkét lehet, hogy igyekeznénk elrejteni például a főnökünk elől.

Ugyanezeket a tulajdonságokat, jellemzőket próbálják a kutatók, a szakemberek megragadni az önkitöltős személyiségleltárok vagy kérdőívek során. Az állítások nem magukra a konkrét tulajdonságokra kérdeznek rá (hogy valaki például humorosnak tartja-e önmagát), hanem inkább ezek jellemző megnyilvánulásait próbálják megragadni indirekt módon,

tehát a vizsgált vonáshoz tartozó jellemző viselkedésformákra, gondolatokra, érzésekre kérdeznek rá.

Gondolatban eljátszhatunk vele, hogy magunkról milyen címkéket készítenénk, ha azt próbálnánk megragadni, hogy milyenek is vagyunk valójában. Vajon ugyanezeket írnák le rólunk mások is? Vajon az, amilyennek én gondolom saját magam, egyezne-e a külvilág rólam alkotott véleményével?

Az önismeret, azaz önmagunk megismerése alapja lehet mások megismerésének, megítélésének (lásd részletesebben a 6. fejezetben). Folyamatosan figyeljük saját és mások viselkedését, reflektálunk saját és mások gondolataira, érzéseire, és a környezetünk is folyamatosan ezt teszi velünk, illetve folyamatosan összehasonlítjuk magunkat másokkal. E párhuzamos folyamatok eredménye lehet akár egymásnak ellentmondó is, például ha egyes helyzetekben félénkek vagyunk, míg máskor bátrak, akkor a félénkség mennyire jellemez bennünket? Ez azon is múlik, hogy mennyire valósághűen tudjuk észlelni önmagunkat és másokat. Ha már egy torzító szemüvegen keresztül nézzük a világot, akkor hibás lesz maga a végeredmény is. Mondhatják nekünk, hogy milyen csinosak, kellemes megjelenésűek vagyunk, ha mi magunkat a tükörben kövérnek és csúnyának látjuk.

De miből is áll ez a tudás, hogyan teszünk szert a másokról és magunkról alkotott elképzelésekre? Végső soron miből gondoljuk magunkat ilyennek vagy olyannak?

Fontos meglátnunk, hogy valakit jellemezni egyáltalán nem egyszerű feladat, hiszen viselkedésünket, gondolatainkat és érzéseinket nem csupán személyiségünk, hanem az adott szituáció vagy éppen a mindennapi helyzet is befolyásolja (a családunkkal például lehetünk kifejezetten nyitottak, míg egy munkahelyen tűnhetünk zárkózottnak, csendesnek). (Lásd részletesebben a 10. fejezetben.) Tovább árnyalja a képet, hogy életünk során tapasztalataink is hatással vannak tulajdonságainkra. Akár magunkon is felfedezhetjük, hogy mennyit változtunk korábbi életszakaszainkhoz (például kamaszkorunkhoz) képest, és átgondolhatjuk életünk eseményeit, amelyek hatással lehettek ránk. Ebből is látszik, hogy *személyiségünk folyamatosan, dinamikusan változik, nem független a minket ért környezeti hatásoktól.* Például anyaként hatással lehetett személyiségünkre gyermekeink megszületése, gyermekkorunk költözései, de akár egy, az iskolában kapott kedvenc pedagógusunk dicsérő vagy éppen becsmérlő szava is.

A pszichológia és azon belül is a *személyiségpszichológia* tudománya igyekszik feltárni a lelki jelenségeket és azok működését, törvényszerűségeket állapít meg, és az egyéni eltérésekre keresi a magyarázatot (Farkas 2017c). Míg az általános lelki jelenségek nagyon hasonlóan működnek az emberek többségénél (például emlékezet, észlelés), ami igazán egyedivé tesz minket, az a személyiségünk.

Hétköznapi használatban a személyiség szó kifejezi *az egyes emberek sajátosságainak összességét.* Mégis mit fejezünk még ki ezzel az egy szóval? Kifejezünk egyfajta következetességet, állandóságot, amely lehet időbeli (például Anna óvodáskorában cserfes volt, és most kamaszkorában is bőbeszédű, a társaság középpontja); megjelenhet egyes helyzetekben (például Dávid munkahelyi környezetben pontos és megbízható) vagy éppen egészen különböző helyzetekben (például András munkahelyén céltudatos, parancsolgat alkalmazottainak, és otthonában is kiosztja családtagjainak a feladatokat, dirigál). Továbbá ezzel a kifejezéssel élve azt sugallhatjuk, hogy az adott egyén bármit tesz, gondol és érez, az belülről fakad, motivációi befolyásolják őt (lásd részletesebben a 4.1. alfejezetben).

Mindez a tudás elménkben összefonódik, amikor megpróbáljuk mások vagy éppen önmagunk viselkedését megérteni vagy bejósolni, előre jelezni. Ez motiválhat minket akkor, amikor például egy notóriusan késő barátunknak azt mondjuk, hogy a színházi előadás este fél hétkor kezdődik, amikor valójában csak hét órakor. A *személyiség* szóval kifejezhetjük azon elképzelésünket, hogy az egyedek csupán néhány jellemzővel, tulajdonsággal leírhatók. Azok a tulajdonságok, amelyek valakiről először eszünkbe jutnak, lehetnek az adott személy markáns, alapvető jellemzői. Tulajdonságainkban, reakcióinkban hasonlíthatunk másokra, lehet olyan érzésünk, hogy ugyanolyanok vagyunk, mégis megfigyelhetjük, hogy egyes emberektől – még ha oly kis mértékben is, de különbözünk. Előfordul, hogy ugyanabban a családban felnövő gyerekek teljesen eltérő személyiséggel rendelkeznek. Bár bizonyos dolgokban (például a hajuk színében vagy az idegen kultúrákkal kapcsolatos nyitottságukban) hasonlítanak, de abban már eltérést mutatnak, hogy mennyire megbízhatók, hogyan viszonyulnak családjukhoz, barátaikhoz, munkahelyükhöz. Ezt megerősíti a Minnesotai ikervizsgálat (Bouchard et al. 1990) is, amelyben 1900 ikerpárt vizsgáltak meg. A kutatásban meghökkentő egyezéseket találtak külön nevelt egypetéjű ikertestvéreknél, amely személyiségvonásokban, temperamentumban vagy éppen kedvelt tevékenységekben mutatkozott meg, mindez pedig a személyiség genetikai meghatározottságára utal. Mindebből következik, hogy személyiségünknek örökletes alapjai vannak, és a környezettel kölcsönhatásban fejlődik. Az interakcionista modell szerint kölcsönhatás lehetséges az egyén viselkedése, a személyisége és az adott helyzet között.

- A *reaktív interakció* szerint az adott szituáció szubjektív jellemzőire reagálunk, tehát egyénenként különbözőképpen éljük meg ugyanazt a környezetet, és ez visszahat személyiségünkre. Például ugyanazt a mondatot valaki sértőnek, valaki bóknak találja. A szubjektív értelmezés tehát pozitív vagy negatív irányba befolyásolhatja önértékelésünket.
- Az *evokatív interakció* azt jelenti, hogy a személyiségünk egyedi válaszokat vált ki külső környezetünkből, és ez visszahat személyiségünk alakulására. Például a gyermek, akit mindig korlátozni kellett túlzott mozgásigénye miatt más szülői viselkedést váltott ki, mint testvére, aki csendesen, nyugodtan eljátszott.

A *proaktív interakció* szerint idővel képessé válunk megteremteni önmagunk számára azt a környezetet, amely személyiségünk fejlődését tovább táplálja.
Az eddig taglaltak alapján két kérdés is megfogalmazódhat bennünk, amelyek köré a személyiségről alkotott elképzelések is szerveződnek, és ezáltal csoportosíthatók.

- Az egyik az egyéni különbségekkel kapcsolatos. *Mindenki különbözik mindenkitől, senki sem ugyanolyan, mint én, tehát egyszeri és megismételhetetlen vagyok.* Mindenki más csupán egyik-másik vagy éppen több jellemzőben mutathat hasonlóságot velem.
- A másik kérdés a *személyen belüli működésmódok,* amelyek hatással vannak arra, hogy bizonyos helyzetekben hogyan működünk, hogyan nyilvánulunk meg, miket gondolunk és érzünk. Ezen mechanizmusok adják a személyen belüli folyamatosság érzetét, még akkor is, ha más-más helyzetekben más és más viselkedésformák jellemeznek minket. Ezen folyamatok azok, amelyekben megint csak mutathatok hasonlóságot más emberekkel.

Ha már a személyiségről beszéltünk, vajon milyen lehet a személyiség annak teljes kiteljesedése: az érett személyiség? Erre a kérdésre is számtalan válasz született, különböző tulajdonságlistákat állítottak össze a témát kutatva. Maslow (1968) 14 jellemzőt sorolt fel, mint például a környezetünk és önmagunk megfelelő, valósághű észlelése, önmagunk és mások elfogadása, a feladatorientáltság, a spontaneitás, a kreativitás, a humorérzék, a kapcsolatok iránti nyitottság és még sorolhatnánk. Azonban leginkább elterjedt felfogás Allport (1961) nevéhez fűződik. Az ő olvasatában a személyiség a személyen belüli pszichofizikai rendszerek dinamikus szerveződése, amely létrehozza az adott személyre jellemző egyéni viselkedés-, gondolat- és érzésmintázatokat. Másképpen megfogalmazva személyiségünk mibenléte abban rejlik, hogy bizonyos dolgokról hogyan gondolkodunk, milyen érzelmi reakciókat produkálunk, és miként viselkedünk. Szerinte az *egészséges és érett személyiség* „tevékeny ura környezetének, személyisége bizonyos fokig egységes, és képes arra, hogy pontosan észlelje mind a világot, mind önmagát", és eléréséhez pedig hat kritériumnak kell megfelelni:

- az Én kiterjesztésének képessége a külvilág iránti nyitottságot jelenti, azt a képességet, hogy az egyén képes interakcióba lépni a társas-környezeti valósággal;
- a *meghitt viszony másokkal* arra utal, hogy a társas környezethez való odafordulásban a másik tisztelete, megértése, a közelségkeresés és az intimitásigény dominál;
- az érzelmi biztonság, önelfogadás arra vonatkozik, hogy az egyén alapvető bizalommal fordul mások felé, miközben képes saját érzelmeit, motivációit szem előtt tartani, illetve, hogy az egyén szükség esetén képes késleltetni vágyait, célkitűzéseit, vagyis képes alkalmazkodni környezetéhez;
- *valósághű percepció* önmagunk és a környezet reális megítélését jelenti, illetve a feladatok kitartó elvégzésének képességét;
- ö*nismeret és humor* a reális énkép kialakításának képességét jelzi, a humor utal a reflexiós képességre, amelynek köszönhetően a személy a saját gyengeségeit, hibáit is képes elfogadni;
- végül az *egységesítő életfilozófia* jelenti a saját célok kidolgozását és elköteleződést ezek mellett.

De vajon mindannyian képesek vagyunk mindezen kritériumoknak megfelelni? Egyáltalán el lehet-e érni azt, hogy legkésőbb az érett személyiség követelményeinek megfeleljünk? Erre konkrét választ adni sajnos nem tudunk, de arra buzdítani tudjuk az olvasót, hogy önmagának megismerése, személyisége folyamatos fejlődésének elősegítése idővel meghozza a gyümölcsét. *Az érett, önmagáért felelősséget vállaló személyiség kialakítása összetett pszichoszociális fejlődési folyamat eredménye, amelynek nincs végső állomása,* hiszen az egészséges működésmódnak minden életkori szakaszban más-más a kritériuma.

5.2. A személyiségpszichológia területei *(Sipos Szandra)*

A személyiségpszichológiában megalkotott elméletek eltérő hangsúlyt fektetnek a korábban feltett két kérdésre. Vannak olyan kutatók, pszichológusok, akik inkább az egyéni különbségeket, a személyiség egyediségét hangsúlyozzák, és a belső folyamatokról kevésbé tesznek említést, míg más irányzatok a személyiség belső mechanizmusait veszik górcső alá. Ezen

elméletek, bár különbözőképpen közelítik meg a személyiséget, igyekeznek magyarázatot adni annak működésére, hogy megérthessünk nemcsak másokat, hanem önmagunkat is. Ezen elméletek, irányzatok közös alapja az emberi természet kutatása. Mit gondolnak az emberi természetről, és azt milyen fogalmakkal próbálják megmagyarázni? A későbbiekben a főbb irányzatokat mutatjuk be a hallgató számára, és érzékeltetjük az emberi természetről alkotott egyes elméletek közötti főbb különbségeket.

Célunk nem összezavarni a hallgatót, hanem bemutatni, hogy milyen sok szempontból közelíthető meg a személyiség, és legfőképpen rávilágítani arra, hogy az emberi megnyilvánulásokat sokszor nem egyszerű, és nem is lehetséges egyértelműen, feketén vagy fehéren értelmezni, főleg olyan esetekben, amikor valakit csak felszínesen ismerünk. A pszichológia jelenlegi állása szerint a következő hat nézőpontból lehet megközelíteni a személyiséget, és szinte mindegyik nézőponthoz több elmélet is kapcsolódik:

- *diszpozicionális* nézőpont,
- *biológiai* nézőpont,
- *pszichoanalitikus* nézőpont,
- *tanuláselméleti* nézőpont,
- *kognitív* nézőpont és
- *fenomenológiai* nézőpont (azon belül
  - *egzisztencialista* irányzat, illetve
  - *humanisztikus* irányzat).

5.2.1. Diszpozicionális nézőpont

A *diszpozicionális nézőpont* szerint az emberek stabil jellemzőkkel, hajlamokkal rendelkeznek, amelyek különböző helyzetekben nyilvánulnak meg. Ezen jellemzők – úgynevezett *diszpozíciók* – a személyiségbe ágyazott tartós szerveződések, rendszerek. Egyes elméletalkotók csak e rendszerek létét hangsúlyozzák, és próbálják ezeket mérni, illetve osztályozni, de hogy miként működnek, hogyan hatnak a viselkedésre, már kevésbé tárgyalják, míg mások pont ezeket a motivációs erőket helyezik vizsgálódásuk középpontjába.

Az első elméletek megalkotóit az emberi természet megismerése már az antik kultúrákban is foglalkoztatta. Az egyik legismertebb ilyen elmélet Hippokratész (i. e. 400 körül) és Galénosz (i. sz. 150 körül) nevéhez fűződik, akik szerint valamely testnedv túlsúlya (nyál, vér, fekete és sárga epe) határozza meg a személyiség szerveződését, és ezek mentén négy különböző típusú embert különböztet meg:

- *Szangvinikus:* kiegyensúlyozott, erős (önmagát és akaratát érvényesíteni képes), valamint dinamikus, vagyis változásra és fejlődésre képes személyiség.
- *Kolerikus:* a szangvinikushoz hasonlóan erős, dinamikus, de kiegyensúlyozatlan: gyakori indulatkitörések jellemzik.
- *Flegmatikus:* erős és kiegyensúlyozott személyiség, amely azonban merev: nehezen alkalmazkodik a körülményekhez, és ellenáll a változásoknak.
- *Melankolikus:* kiegyensúlyozatlan, de a kolerikussal szemben nem indulatosság, hanem a depresszióra való hajlam jellemzi; gyenge, vagyis nem képes akaratát érvényesíteni, és merev: bár könnyen befolyásolható, rosszul alkalmazkodik a környezethez, és kevés hajlamot mutat a fejlődésre.

Bár a „négy testnedv" elmélet ma már talán megmosolyogtató, az ókori filozófusok megsejtettek valamit a hormonok működéséből és pszichére kifejtett hatásaiból, ugyanakkor a négy személyiségtípus alapvetően az életből van ellesve, és létüket mindennap tapasztaljuk. Bár „tisztán" szangvinikus, kolerikus, flegmatikus és melankolikus emberek ritkák, a többség a négy típus közül valamelyikhez eléggé közel áll.

Carl Jung (1921) tipológiája szerint az emberek lehetnek *introvertáltak* (befelé fordulók, érzéseiket és problémáikat elrejtő, azokkal egyedül megküzdő emberek, akiket gyakran kerülik a társas kapcsolatokat) vagy *extravertáltak* (kifelé fordulók, akik érzelmeiket és gondjaikat másokkal megosztó, esetenként másokra erőltető emberek, akik többnyire jól integrálódnak szociális közegükbe). Elképzelése szerint a két típus egy folytonos dimenzió két végpontjának megfeleltethető, és az egyes személyek e dimenzió bármely pontján elhelyezkedhetnek. Lényegében tehát minden embert ugyanazok a tulajdonságpárok jellemeznének, csak egyénenként eltérő mértékben. Cattell (1983) személyiségünk szerkezetét 16 dimenzióból összeállónak és tanulástól függőnek tekintette, Eysenck (1947) pedig három fő vonást emelt ki (extraverzió, érzelmi stabilitás és szocializáció), míg mások (például TUPES–CHRISTAL 1992) szerint öt dimenzióval ragadható meg a személyiség, bár ezek elnevezése és osztályozása az utóbbi időben sokat fejlődött. Az öt személyiségdimenzióval az utolsó alfejezetben foglalkozunk.

Az emberek típusokba sorolása ugyan adhat némi támpontot a gyorsabb megismeréshez, ugyanakkor nem ragadják meg a tulajdonságok egyedi szerveződését, ezért csupán felszínes tájékozódási pontként szolgálhatnak. További probléma, hogy *az emberek ritkán sorolhatók egyértelműen egy kizárólagos kategóriába, a valóságban több jellemző keveredik.* A fent említett tipológiák nagy részét ma már csak érdekességként tartjuk számon, de a tipológiák elképzelése a mai napig él a modern pszichológiában és a köztudatban is.

A diszpozicionális nézőpont másik aspektusa a személyiség motivációs bázisával foglalkozik, azzal, hogy miért teszünk meg bizonyos dolgokat, míg másokat miért nem. Az adott viselkedés mögött szükségleteket feltételeznek, amelyek intenzitása szab irányt az egyén viselkedésének, és ehhez még hozzáadódik a külső környezetből nyert ingerek sokszínűsége, amelyek képesek új szükségleteket teremteni bennünk. Például meglátván a kedvenc mobiltelefon-márkánk legújabb készülékét, úgy érezhetjük, hogy szükségünk van rá, holott csupán egy-két éve vásároltuk meg az előző modellt. Felfogásuk szerint a belső szükségletek és a külső környezeti ingerek együttese határozza meg a személy motivációs erőit, és ezek egyedi mintázata adja a személyiség alapját. Murray alkotott egy szükségletlistát, amelyben a biológiai szükségleteken (lásd még a 4.1. alfejezetben is) túl úgynevezett *pszichogén* (a psziché által generált) szükségleteket is megnevezett. Ezek közé sorolható a *teljesítményszükséglet* (akadályok legyőzése és céljaink elérése), a *hatalomszükséglet* (mások befolyásolása), az *affiliációs szükséglet* (társas kapcsolataink kialakítása és fenntartása). Ehhez az újabb kutatások hozzákapcsolták az *intimitásszükségletet* is (szoros és kölcsönös társas kapcsolatok fenntartása). Ezen motívumok eltérő szintje más és más mintázatot adhat ki egyénenként, például ha valaki politikusként dolgozik, akkor valószínűleg erősebb a teljesítmény- és a hatalomszükséglete, mint az affiliációs szükséglete, vagyis az, hogy barátokat, társakat találjon, inkább a befolyásolás lesz hangsúlyosabb a viselkedésében.

5.2.2. Biológiai nézőpont

A biológiai nézőpont elméletei között van olyan, ami a személyiség genetikai megalapozottságát hangsúlyozza. Eszerint a különböző személyiségjellemzők öröklődnek, így lehetséges, hogy a köznyelvben valaki inkább az apjára „ütött", míg más az anyjára, vagy éppen valakinek a nagymamája volt olyan makacs, mint ő. Más elméletek úgy vélik, hogy bizonyos viselkedések azért maradtak fenn, mert egykor evolúciós célokat szolgáltak, azaz segítették, hogy fajunk fennmaradjon. Megint más elméletek a test működését igyekeztek megérteni, és ezáltal következtetni a lélek és a személyiség működésére, például hogy a központi idegrendszer és hormonrendszer működésének vagy éppen működési elégtelenségének milyen szerepe van a hangulatzavarok (például depresszió kialakulásában. A biológiai nézőpont egyes vonatkozásait részletesen tárgyaljuk az első két alfejezetben, személyiségi vonatkozásait pedig e fejezet utolsó alfejezetében mutatjuk be.

5.2.3. Pszichoanalitikus nézőpont

A pszichoanalitikus megközelítés szerint a személyiség az emberben lévő belső erők, ösztönök folyamatos küzdelmének, versengésének színtere. Ezt írja le Sigmund Freud, a pszichoanalízis atyja. A következő alpontokban elméletének főbb elemeit ismerjük meg.

A topografikus modell

Freud gondolkodását a lélek szerveződéséről *topografikus modellnek* nevezzük (Freud 1900). A léleknek három tartományát körvonalazza, amelyek közül az egyik a *tudatos:* azt a területet írja le, amelyről pillanatnyilag tudomásunk van, vagyis a tudatos élményeket, gondolatokat, érzéseket, viselkedéseket tartalmazza. Azok az elemek, amelyek aktuálisan kívül esnek a tudatosságon, de könnyen a tudatba hívhatók, a *tudatelőttes* területhez tartoznak. Például akkor, amikor egy zeneszám címére szeretnénk visszaemlékezni, akkor ezt a tartalmat a tudatelőttesből emeljük a tudatba. A harmadik tartomány pedig a *tudattalan,* amely a tudatosság számára közvetlenül nem hozzáférhető. Az ebbe a tartományba eső tartalmak nem tűnnek el, mivel folyamatosan hatást gyakorolnak a személy viselkedésére, tudatos élményeire.

A strukturális modell

A személyiség *strukturális modellje* alapján a személyiség három összetevőből épül fel, amelyek az ösztönén, az én, valamint a felettes én (Freud 1923).

- *Ösztönén (Id):* Az ösztönén születésünktől fogva adott, és így a személyiségünk ősi része. Magában foglalja az öröklött, ösztönös és primitív részeket, és teljes egészében tudattalan. Működése az *örömelv* alapján valósul meg, és az eszerint létrejövő szükségleteknek azonnal ki kell elégülniük, különben belső feszültséget hoznak létre.

- *Én (ego):* A személyiség másik része az ego, amely az Id-ből fejlődik ki, és energiájának egy részét saját céljainak megfelelően hasznosítja. Az ego a tudatban, illetve a tudatelőttesben egyaránt megjelenik, azonban az ösztönénhez való kapcsolódása miatt tudattalanul is működik. Az ego a *valóságelvet* követi, vagyis az egyén szükségleteinek kielégítésekor a külvilágot is figyelembe veszi, és igyekszik a viselkedését ahhoz igazítani. Az én célja, hogy az Id energiáinak levezetését elhalassza addig, amíg arra megfelelő megoldást nem talál. Freud a két rész működésmódjának bemutatására a ló és lovas metaforáját használja, ahol a ló, amely a mozgás erejét szolgáltatja, az ösztönén, míg a lovas az ego, amely ennek a mozgásnak próbál meg irányt szabni.
- *Felettes én (superego):* A személyiség harmadik része a felettes én, amely utolsóként fejlődik ki. Ez a rész a szülői és a társadalmi értékeket foglalja magában, és eldönti, mi helyes, illetve mi nem. Tökéletességre törekszik, nem pedig élvezetre. Értékrendje a szüleinkétől függ, amelynek átvételét, illetve elsajátítását *introjekciónak* nevezzük. Természetesen más tekintélyszemélyek is befolyással lehetnek a lélekrész fejlődésére. A felettes én további két alrendszerre osztható:
  - az *énideálra* (a kiválóság valamiféle standardja, amelynek megvalósítására a személy törekedni akar) és a
  - *lelkiismeretre* (amely a helytelen viselkedést meghatározó szabályokat tartalmazza).

  A tudatosság minden szintjén működhet. Három, egymással összefüggő feladata van:
  - egyrészt a személyt a tökéletes viselkedés irányába mozdítja,
  - másrészt az egót arra sarkallja, hogy ne csak racionális, hanem sokkal inkább morális döntéseket hozzon,
  - harmadrészt pedig arra törekszik, hogy az Id azon késztetéseit teljesen meggátolja, amelyet a szülők vagy a társadalom rosszallnának.

Láthatjuk, hogy az egónak együttesen kell kezelnie az ösztönén szükségleteit, a felettes én utasításait, valamint a valóságból származó korlátozó erőket. Az összes megjelenő feszültséget azonnal csökkentenie kell, méghozzá lehetőleg olyan módon, amely társadalmilag is elfogadható és meg is valósítható. Mivel azonban ez meglehetősen nehezen kivitelezhető, ezért a jelen lévő erők sokszor konfliktusba kerülnek egymással. Az egónak azt a képességét, hogy mennyire hatékonyan tud működni a konfliktusok között, énerőnek nevezzük. Az egészséges személyiségben a három összetevő hatásai kiegyensúlyozottan működnek.

Freud elméletét és munkásságát sok kritika érte, mivel nehezen ellenőrizhető fogalmakkal dolgozott, és egyes kutatók szerint túlzott hangsúlyt helyezett a szexualitásra. Munkássága azonban megteremtette a pszichoanalízis alapjait, és gazdag táptalajt nyújtott a további iskolák alakulásához, a pszichológia tudományának fejlődéséhez.

A pszichoanalitikus nézőpont új irányzatainak *(neoanalitikus nézőpont)* alapja Freud pszichoanalitikus elmélete. Ezek tanainak revíziói olyan tekintetben, hogy bár az ő megállapításából indulnak ki, újragondolták azt, és elméleteik már-már nem is hasonlítanak a kiinduló elmélethez. A neonalitikusok szerint Freud túlságosan nagy hangsúlyt fektetett az ösztönén szerepére, a személyiség másik két részéhez képest, valamint a szexualitásra. Egyes elméletek középpontjába az ego került, illetve annak fejlődését próbálták megragadni, míg más elméletalkotók a szociális, társas környezet fontosságára hívták fel a figyelmet.

Az előbbiekhez köthetők az énpszichológia jelentősebb alakjai – például Adler–Hartmann (1939), valamint Anna Freud (1936), akinek nevéhez fűződik az énvédő mechanizmusok leírása.

Hartmann (1939) szerint az én csak részben felel az ösztönén szükségleteinek kielégüléséért, inkább autonóm módon a környezethez való jobb alkalmazkodás a célja. Adler szerint is az én célja a jobb alkalmazkodás, ám ennek mozgatórugói a kisebbrendűségi érzésekben keresendők, amelyeknek kompenzálására az emberek tökéletesíteni próbálják magukat. Ez fölényre törekvésben jelenik meg, az ember küzd, és elér egy régóta áhított, számára fontos célt, ám ez csak ideig-óráig tölti el büszkeséggel, elégedettséggel, majd rádöbben, hogy lehetne még jobb/szebb/gyorsabb/ügyesebb/okosabb, és a kör újra kezdődik elölről, csak már egy másik céllal. Ez a fölényre törekvés tudattalanul többféleképpen is megnyilvánulhat. Ezeket Adler (1927) *életstílusoknak* nevezte. Az egészséges életstílusok az egyént segítik értelmes célok kitűzésében és elérésében, valamint jobb társas kapcsolatok kialakításában. A hibás életstílusú emberek hajlamosak mások felett uralkodni, függeni másoktól, elkerülni azokat a helyzeteket, amikor ez az érzés kiváltódik belőlük, vagy éppen túlzottan tőrödnek másokkal, elnyomva, figyelmen kívül hagyva ezáltal saját érzéseiket. Egy másik elméletalkotó páros, Buss, Block és Block (1980) két tulajdonságot hangsúlyozott az én vonatkozásában: az egokontrollt (ösztönkésztetések gátlása) és az egorugalmasságot (a késztetések gátlásának rugalmassága) – ez utóbbi a jobb alkalmazkodást is szolgálja. E két dimenzió mentén az emberek három típusba sorolhatóak: túlkontrollált, alulkontrollált és rugalmas dimenziókba.

- Az alacsony szintű egokontrollal rendelkező személyek az alulkontrollálók, szükségleteiket azonnal ki akarják elégíteni, nem képesek késleltetni azokat. Jellemzők rájuk a hirtelen keletkező nagy érzelmek, indulatok, például képesek lelkesedni kis dolgokért is, folyamatosan új élményeket keresnek, élvezeteket hajhásznak.
- Ellentéteik a túlkontrollálók pedig folyamatosan meggátolják önmagukat abban, hogy bármilyen csábításnak is engedjenek, életük nagymértékben szervezett, körülményeik rendezettek.
- A rugalmas csoportba tartozó személyek képesek szükségleteiket késleltetni, ám képesek bizonyos helyzetekben szabadabban viselkedni. Erősségük, hogy a környezethez és a körülményekhez alkalmazkodva képesek váltani egyik vagy másik viselkedésmód között. Például munkahelyükön képesek megfelelően és időben elvégezni munkájukat, ám szabadidejükben keresik az új élményeket, számukra élvezetes elfoglaltságaik vannak.

Anna Freud (1936) által leírt védekezési mechanizmus elméletéből kialakuló pszichoszociális elméletek szerint mindenki alapvetően társas lény, így a fő kérdés az, hogy az adott egyén hogyan viszonyul másokhoz (lásd részletesebben a 6.3. alfejezetben) (Farkas 2017b). Mahler (1968) tárgykapcsolat-elmélete szerint a csecsemő és édesanyja a születés után egyfajta összeolvadásban, fúziós állapotban van, amely az első három év során szűnik meg egy szeparációs-individuációs folyamat során, és az egyén fejlődésében e tapasztalatok lesznek a meghatározók alkalmazkodási képessége szempontjából (lásd részletesebben a 7.2.1. alfejezetben). Elméletében a tárgy egy másik személyt jelöl, akivel az „én” valamilyen módon kapcsolatba kerül, így vizsgálatuk tárgya az egyén és a másik közötti kapcsolat, viszony.

Bowlby (1969) és Ainsworth (1978) fő kutatási tárgya is az anya-gyerek kapcsolat volt. Vizsgálataikban derült fény arra, hogy az anya és gyermeke közti kötődés szilárd alapot nyújthat a gyermek számára ahhoz, hogy felfedezhesse a környezetét.

Erikson (1950) pszichoszociális elméletében az ember életútját krízisek sorozataként írta le, ahol ha az egyén sikeresen megküzd a krízissel, akkor fejlődik az énereje, gazdagodik. Itt a krízisek olyan fordulópontokat jelentenek az egyén életében, amelyek bár sérülékennyé teszik az embert egy adott időszakban, mégis növekedési lehetőséget hordoznak magukban. Nyolc szakaszba rendezte az egyén életútját születésétől a haláláig. Leírta mindegyik szakasz krízisét, amelyet az egyénnek meg kell oldania a személyiségfejlődés folyamatában (lásd részletesebben a 7.4. alfejezetben).

5.2.4. Tanuláselméleti megközelítés

A *tanuláselméleti megközelítés* szoros összefüggésben áll a *behaviorizmussal* – vagy más néven *viselkedés-lélektannal* –, amely pszichoanalitikus irányzat mellett és ellenében a második legnagyobb iskola volt a pszichológia tudományában. Ezen nézőpont képviselői a „cselekvő emberre", vagyis a látható viselkedéshez kapcsolódó folyamatokra koncentrálnak. Felfogásuk szerint az emberi viselkedés ingerekre adott válaszokból áll, és az irányzat képviselői a kettő közti, vagyis a közbeékelődő mentális folyamatokkal nem foglalkoznak. Az ember számukra egy fekete doboz, amelynek ha valamilyen ingert adunk a környezetéből, akkor az ahhoz kapcsolódó viselkedés (reakció) fog megjelenni válaszként. Mindezt fontosnak tartották, mivel így a pszichológiai folyamatok mérhetővé, számszerűsíthetővé, kutathatóvá váltak, az adatok hozzáférhetősége, felülvizsgálhatósága, megismételhetősége pedig biztosítottá vált, hiszen a behavioristák nem foglalkoztak rejtett szálakkal, illetve belső folyamatokkal, vagyis az ingerek és a rájuk adott válaszok közt megjelenő érzelmekkel és gondolatokkal. A behavioristákat leginkább az érdekelte, hogy hogyan mennek végbe azok a folyamatok, amelyeknek a végeredménye valamilyen viselkedés.

A tanuláselméleti megközelítés tehát az emberi viselkedés sokszínűségére összpontosít, és alapvetően behaviorista megközelítésű. Fő gondolata, hogy az egyén viselkedése a tanulás, a beépülő tapasztalatok hatására változik, és ha a tapasztalatok változnak, akkor a viselkedés is megváltozhat. Például a kamasz gyermekünknek adott zsebpénz a viselkedés megváltozását szolgálja, ha mindehhez elvárt viselkedések társulnak (például hetente egyszer takarítsa ki a szobáját, és vigye ki a szemetet).

Eredeti formájában a legalapvetőbb tanulási folyamatoknak, a klasszikus és az operáns kondicionálást, valamint az utánzást tartották. A tanuláselmélet képviselői a *klasszikus kondicionálás* jelenségét – a 3. fejezetben fejtettük ki – kivetítették az érzelmi mintázat kialakulására, illetve azt a nézetet képviselik, amely szerint az érzelmi válaszaink hátterében egy kondicionálásszerű jelenség húzódik meg. Elképzelésük szerint az egyén megtanulja, hogy bizonyos helyzetekhez milyen érzelmek társulnak. A pszichoanalitikus nézőponton belül az olvasó találkozhatott a *felettes én* fogalmával, vagyis azzal a lelki résszel, amely a bűntudatért lenne felelős. A tanuláselmélet úgy véli, hogy amikor a gyermek rosszul viselkedik, és ezért szülei megszidják, a helytelenítés szorongást és bűntudatot kelt benne. Ismétlődő helyzetekben a gyermek összekapcsolja a rosszalkodást a kellemetlen kísérőjelenséggel (bűntudattal), amely már a szülői visszajelzése nélkül is megjelenik, ha a gyermek rosszat

csinál. Másik példaként emlékezzünk vissza a félelemkondicionálás jelenségére, amelyet a 4. fejezetben mutattunk be. Természetesen a vizsgálatot ma már nem lehetne elvégezni, hiszen alapvető emberi jogokat sért, azonban jól mutatja, hogy akár véletlen ingertársítások milyen válaszreakciókat válthatnak ki, és így például egyes szorongásos zavarok – mint a fóbiák – kialakulásának magyarázatául szolgálhat a fent bemutatott tanuláselmélet.

Az *operáns kondicionálást,* amelyet szintén bemutattunk a 3. fejezetben, a tanuláselméleti megközelítés képviselői szintén továbbgondoltak, és a jutalmazáson, illetve büntetésen alapuló nevelési formák alapjaként tartják számon. Ebben a megközelítésben az ember a tetteiért jutalomban (pozitív megerősítés) vagy büntetésben (negatív megerősítés) részesül, így tanul meg különbséget tenni a helyes és a helytelen viselkedési formák között. Megfigyelhetjük tehát, hogy egy adott viselkedésforma közvetlen megerősítés után nagyobb valószínűséggel jelenik meg újra, és ez hozzájárul a személyiség kialakulásához.

Tegyük fel, hogy egy személy agresszíven lép fel valakivel szemben annak érdekében, hogy elérje célját, vagyis például fenyegetéssel éri el, hogy elvehesse a másik tulajdonát. Ha a cselekedetét siker koronázza, akkor mindez megerősítőként fog hatni a viselkedésére, amely pedig ezt követően nagyobb valószínűséggel fog megjelenni az adott személynél. Mindennapi életünk más területein is felfedezhetők hasonló mechanizmusok. Vegyük egy hisztiző gyermek esetét: ha akaratos viselkedésével célt ér szüleinél, vagyis pozitív megerősítéseket kap erre vonatkozóan, akkor nagy valószínűséggel ez a viselkedés, illetve akaratérvényesítési mód a későbbiekben is jellemezni fogja majd a gyermeket.

Egy fontos, illetve érdekes jelenség – amellyel a viselkedés-lélektan foglalkozik – a *tanult tehetetlenség,* amelynek fogalma Seligman nevéhez fűződik (lásd még a 7. fejezetben). A klasszikus kondicionálási vizsgálataiban elmerülve kutyákat helyezett ketrecekbe, amelyekbe áramot vezetett. A kutyák egy csoportja olyan ketrecben volt, amelynek csak egyik felében érte őket áramütés, a másik felében azonban biztonságban lehettek. Az állatok másik csoportja azonban olyan ketrecben volt elhelyezve, amelynek mindegyik részébe áram volt vezetve, így az áramütések elől nem tudtak biztonságos helyre (a ketrec másik felébe) menekülni. Ezek az állatok megtanulták, hogy tehetetlenek az áramütéssel szemben, így amikor áthelyezték őket olyan ketrecekbe, amilyenekben az elsőként említett csoport tagjai is voltak, már meg sem próbáltak elmenekülni az áramütés elől, holott ekkor már lett volna lehetőségük biztonságos helyre menni és elkerülni a fájdalmat. Az állatok által megtanult viselkedési mintázatot Seligman tanult tehetetlenségnek nevezte el. Később a jelenséget emberek esetében is vizsgálták, és kiderült, hogy a tanult tehetetlenség a személyiség torzulásához vezet, egészen konkrétan a depresszió kialakulásának egyik mechanizmusa.

A tanuláselméleti iskolát (is) számos kritika éri, amiért nem veszi figyelembe a személyiség belső változóit, és nem a teljes személlyel, hanem csak annak viselkedésével foglalkozik. Mindemellett nem vesz tudomást a múltbeli történésekről és a tudattalan erőkről. Nem veszi figyelembe a fejlődési szakaszokat, valamint megelégszik azzal, hogy az emberi viselkedést a minimális, illetve a tűrhető szintre állítja be, és mindezzel elnyomja a kreativitást, illetve nem vesz tudomást a személy önkifejezésre, önmegvalósításra és önbecsülésre irányuló igényeiről. Mindezek mellett azonban természetesen az irányzat által tett felfedezések jelentősége nem megkérdőjelezhető, valamint a tanuláselméleti módszerek alkalmazhatósága a gyakorlati munka során sem elhanyagolható.

5.2.5. Kognitív megközelítés

Amint láthattuk, a behaviorizmus követői túlzottan elnyomták a lélektan sokszínűségét, az egyedi különbözőségekre való érzékenységét, és egyszerű törvényszerűségeket próbáltak leírni. A *kognitív nézőpont* képviselői igyekeztek az egyediséget visszahozni a pszichológiába, felismerték az előző elméletek hiányosságait, így ezen elméleteket újragondolva, kiegészítve hozták létre a kognitív pszichológia iskoláját. Ez a megközelítés az ember kognitív, gondolkodási, információfeldolgozási folyamatait emeli ki, amelyek végkimenetele határozza meg a személyiséget és végső soron a viselkedést. A kognitív irányzaton belül a *szociálistanulás-elmélet* a behaviorista alapokból indult ki, ezért mintegy átmenetet képez a tanuláselmélet és a kognitív nézőpont között.

A szociálistanulás-elmélet, vagyis az *utánzás* és *modellkövetés* vizsgálata Bandura nevéhez fűződik. A folyamatok során az egyén a modellszemély viselkedésének a megfigyelésén és utánzásán keresztül sajátít el új ismereteket, magatartásformákat. Mindezek a szociális viselkedésben különösen fontosak. A modellkövetés több mint utánzás, mivel ha a modell viselkedése büntetéssel (negatív következménnyel) jár, akkor a személynél az adott viselkedés gátlása figyelhető meg, vagyis nem jelenik meg. Mindennek során nincs közvetlen, külső megerősítés, mivel ez esetben kognitív szintű, azaz belső megerősítés van jelen. Leginkább azoknak a modelleknek a viselkedését utánozzuk, akik a megfigyelőhöz korban, nemben, fajban és attitűdben a legközelebb állnak, valamint a domináns egyének viselkedését követjük még szívesebben. A modellkövetés jelentősége például a nemi szerepek elsajátításánál is jelentős mértékben tetten érhető. Egyes kutatások alapján a gyermekek több mindent kódolnak, vagyis figyelnek meg és próbálnak értelmezni, majd sajátítanak el az azonos nemű modell viselkedéséből, mint az ellenkezőéből. Az utánzás kérdéskörénél fontos megemlíteni a média hatását is, hiszen egy bizonyos viselkedés, magatartás elsajátításához a modellnek nem feltétlenül kell jelen lennie. A szimbolikusan megjelenő modellek (például tévé, mozi, újságok, mesék szereplői) által nyújtott minta is beépülhet a megfigyelő viselkedésrepertoárjába.

A kognitív nézőpont másik meghatározó alakja Kelley (1955) személyes konstrukciókról szóló elmélete volt, ahol személyes konstruktumoknak nevezte azokat az egyéni dimenziókat, amelyeket minden egyén a saját, egyedi, különleges módján értékel és minősít. Ezek aztán meghatározzák az egyén viselkedését. Az iskola emberképe a megismerő, gondolkodó emberi lény, akinek magasabb szintű, tudatos folyamata révén személyisége végül egy meghatározott viselkedésben nyilvánul meg. A tudatos folyamatokat, mentális szerveződéseket próbálta megragadni a figyelem, az észlelés, az emlékezet, a gondolkodás stb. kutatatásával. Megpróbálták ezt a folyamatot pusztán az agyban lévő információfeldolgozással magyarázni, amely során értékelünk, saját sémáink szerint rendezünk, és egyedi jelentést adunk azoknak az információknak, amelyeket a külvilágból kapunk. Eszerint feltételezhetjük, hogy amit egy személy objektív információként a külvilágból kap, az információfeldolgozási folyamat során átalakul a személyiségben. Felfogásuk szerint ez az információfeldolgozás szakaszokra bontható, amelyeknek működései modellezhetők, sematikus ábrákba önthetők, és így az ember egy gépként vagy robotként is leírható. Ezen elmélettel és a számítógép-tudomány nagyfokú fejlődésével jöhetett létre, és válhatott kutatások alapjává a mesterséges intelligencia, hogy aztán az emberi működéshez hasonló számítógépeket, robotokat hozzanak létre.

Összefoglalva, míg a behavioristáknál a hangsúly azon volt, hogy milyen a viselkedése valakinek, és azt hogyan lehetne megváltoztatni, a kognitivistákat már az érdekelte, hogy az adott viselkedést megelőzően milyen folyamatok mentek végbe az agyban, amelynek során az egyén végül az adott viselkedést produkálta. Például mire gondolt, mielőtt a felkínált temérdek étel közül végül a kacsasültet vette el a svédasztalról? Vajon még nem evett kacsasültet, és ki akarta próbálni? Netán az illata vagy a látvány fogta meg?

A kognitív pszichológia képviselői nemcsak a megismerési folyamatokat vizsgálták, hanem igyekeztek az érzelmek keletkezésére, sokszínűségére is kielégítő magyarázatot adni. Elképzelésük szerint a tapasztalatszerzéshez, a kognitív folyamat első lépéséhez érzelmek is kapcsolódnak, amelyek színezik a tapasztalatok racionális feldolgozásának emléknyomait. Így lehetséges az, hogy míg egy kutya megközelítése az egyik emberből örömöt vált ki, addig egy másik emberből ugyanaz a szituáció félelmet vagy undort, attól függően, hogy milyen emocionális tapasztalatot szereztek a kutyával kapcsolatban.

5.2.6. Fenomenológiai nézőpont

A fenomenológiai nézőpont az önmagát megvalósító embert helyezi középpontba, aki folyamatosan fejlődésre és tökéletesedésre, képességeinek kibontakoztatására törekszik. A *fenomenológia* kifejezés a személy *szubjektív tapasztalataira* tesz utalást, azaz a valóságot mindannyian egyedien észleljük, éljük át, tapasztaljuk meg. Ezt az egyediséget emeli ki ez a megközelítés azzal a gondolattal párosítva, hogy mindannyian *szabad akarattal* rendelkezünk, amely azt szolgálja, hogy életünket a maga teljességében megélhessük. Ezen nézőpont két főbb irányzatra bontható: az egzisztencialista és a humanisztikus pszichológiára.

Egzisztencialista szemlélet

Az *egzisztencialista szemléletet* követők az önmegvalósítás lehetőségének árát, szélsőségesebben szólva a létezésünk árát is számításba veszik, és tárgyalják a létünk végességével való megküzdés problematikáját, nehézségét. Az egzisztencialisták egyik fő alaptézise, hogy az emberek mindegyike szembenéz az úgynevezett *egzisztenciális szorongással,* vagyis a lét végességétől való félelemmel, vagyis azzal, hogy a halál az egyetlen olyan esemény, amely elől nem menekülhet el, és annak bekövetkezése kiszámíthatatlan. Az egzisztencialisták szerint az életnek, a létezésnek csak akkor van értelme, ha mi magunk adunk neki jelentést. Fontos fogalmuk még az *egzisztenciális bűntudat,* amely akkor nehezedik ránk, amikor arra gondolunk, hogy nem fogjuk tudni megvalósítani életünk során a bennünk rejlő lehetőségeket. És mivel minden lehetőség megvalósítása lehetetlen, ezért az egészséges emberek sem mentesülnek soha ennek a bűntudatnak az érzésétől. Nézeteik alapján az emberek választásaikkal formálják az életüket és személyiségüket, és ennek a választásnak a szabadságát emelik ki, hiszen még a legrosszabb helyzetekben is adódik választási lehetőségünk.

Humanisztikus szemlélet

Ez az iskola az 1940-es években Rogers (1965) kliensközpontú terápiás felfogásából bontakozott ki. Ebben az időben vette kezdetét a második világháború Európában, ahol az emberek éppen próbáltak felocsúdni a gazdasági világválságból, és máris újabb borzalmakkal kellett szembenézniük. Így hinniük kellett abban, hogy az ember eredendően jó, illetve csak tetteiben követhet el borzalmakat. A humanisztikus pszichológia alapvetően az emberi, elsősorban a szociális értékekre helyezi a hangsúlyt, és úgy tartja, hogy az egészséges személyiség kialakulása szempontjából a humanitárius, vagyis a mások érdekében végzett munkának van a legnagyobb jelentősége. Ezt a megközelítést saját pszichoterápiai megközelítésüknek is központjába helyezték. Emberképe az önmegvalósításra és tökéletességre törekvő ember. Különösen hangsúlyt helyeznek azon képességekre, amely csak az ember sajátja (például kreativitás, humorérzék). Az embert egy racionális, gondolkodó teremtésnek látják, aki szabad akarattal rendelkezik, és így képes tudatosan választani, és felelősségteljes döntéseket hozni, amely során számba veszi a lehetőségeit az adott helyzet alapján. Ezen adottságok minden emberben megtalálhatók, de hogy ki hogyan él vele, az már egyénenként változó, viszont mindenkinek lehetősége van arra, hogy fejlődjön, és a lehető legtöbbet hozza ki magából. Ebből következik, hogy a személyiséget és a viselkedést különválasztja: minden egyén személyisége eredendően jó – jobb esetben feltétel nélkül elfogadott, ugyanakkor az egyén viselkedése az, amely mérlegre, minősítésre kerül külső környezete által. Hangsúlyozzák még az önismeret fontosságát, személyiségünk folyamatos fejlődését. A kibontakozó önmegvalósításunkkal folyamatosan függetlenedünk a külvilágtól, ugyanakkor egyre nagyobb belső összhangra teszünk szert, amely önmagunk és mások feltétel nélküli elfogadásához, szeretetéhez vezet.

A humanisztikus pszichológia egyik irányzata Berne (1964) *tranzakcióanalitikus elmélete,* amely az emberek közötti kapcsolatokat értelmezi, és nemcsak dinamikus, hosszabb időtávon érvényesülő személyiségfejlődést feltételez, hanem azt állítja, hogy a személyiség, legkésőbb külső megnyilvánulásaiban, akár pillanatról-pillanatra is változhat. Berne három énállapotot (egoállapotot) különböztet meg: a gyermeki, szülői és a felnőtt énállapotot. Ahhoz, hogy egy személy aktuális énállapotát felismerhessük, egész viselkedésének pontos megfigyelésére van szükségünk, vagyis verbális és nonverbális (hanglejtésének, mozdulatainak, testhelyzetének és mimikájának) kommunikációját is figyelemmel kell kísérnünk.

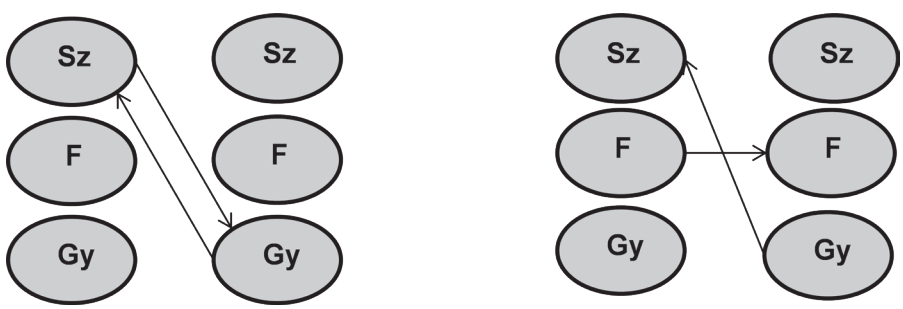
- *Gyermeki énállapotban* a személy viselkedését leginkább az érzései határozzák meg. Jellemzői, hogy kérdezősködő, gyengéd, játékos, ugyanakkor önző, kicsinyes, siránkozó és manipulatív is lehet. Két állapota, típusa van:
  - Az egyik a *természetes gyermeki,* amely spontán, impulzív, érzelemvezérelt, éncentrikus, intuitív és kreatív, míg a másik
  - az *alkalmazkodó gyermeki,* amelyre leginkább az engedékenység, illetve az engedelmesség jellemző.
- A *szülői énállapotban* lévő személy viselkedését a szülőfigurák attitűdjei és magatartásformái jellemzik, vagyis az elfogultság, a bírálat és a gondoskodás, amely végigkíséri az egész életet. Ennek az egoállapotnak szintén két típusa írható le. Az egyik a gondoskodó szülői, aki megnyugtat, dicsér és segít, míg a másik a kritikus szülői, aki pedig hibáztat, helytelenít, és nem elfogadó attitűddel rendelkezik.

- *Felnőtt énállapotban* a személy objektív, gondolkodó és információgyűjtő. A tranzakcióanalízis szerint az érett személyiség felnőtt kapcsolataiban képes (legtöbbször) ebben az énállapotban lenni, így kezdeményezni, illetve fogadni a felé irányuló akciókat. Ilyenkor nem azzal foglalkozunk, aminek lennie kellett volna, vagy aminek történnie kell majd, hanem az „itt és most" jelen lévő dolgok számítanak lényegesnek, tudatos és hatékony problémamegoldás jellemzi. Ebben az énállapotban nem sértünk meg senkit, és nem is sértődünk meg senkire.

A tranzakció a kommunikációs egységet jelenti. Arra a kérdésre, hogy mi történik emberek között kommunikációjuk során, a tranzakcióanalízis három válaszlehetőséget kínál az egoállapotok közti kapcsolatok ismeretében. Fontos, hogy a résztvevők melyik énállapotból kezdeményezik a kommunikációt, és az is, hogy melyik irányába küldik az üzenetet.

Kiegészítő tranzakciónak nevezzük azt, amikor a személyek vagy ugyanabban az énállapotban (például szülői-szülői) vannak, vagy ezek az állapotaik kiegészítik egymást (például felnőtt-szülői), vagyis ha a személy abból az énállapotból válaszol, ahova neki célozták az üzenetet. Az ábrán a két személy közti kommunikáció nyilainak helyzete ilyenkor párhuzamos.

- *Keresztezett tranzakció* esetében a nem megfelelő egoállapot aktivizálódik, és így nem várt reakciót eredményez, amely sokszor bántó lehet, konfliktust okozhat. Például, ha a „Segítenél vinni a táskámat?" kérdésre a „Nem olyan nehéz az, elbírod." válasz érkezik. Az ábrán a két személy közti kommunikáció vonalainak jelölése ennek a tranzakciónak az esetében mindig keresztezett.
- Harmadik lehetőség pedig az úgynevezett *rejtett tranzakció,* amely esetében két egoállapot egyszerre működik egy időben, ám az egyik elfedi a másikat. Ez jelenik meg például a „Kíváncsi vagy a bélyeggyűjteményemre?" típusú kérdésekben.



4. ábra

Kiegészítő, illetve keresztező tranzakciók

Forrás: Berne 2013

Az elmélet egyik szabálya szerint egészen addig, amíg a tranzakciók kiegészítők maradnak, a kommunikáció a végtelenségig folytatódhat. Másik szabálya mentén azonban, ha egy tranzakció keresztezett, a kommunikáció megtörik, és mindaddig nem folytatható,

amíg a részt vevő felek valamelyike nem vált énállapotot. Mindennek fényében egy-egy konfliktusunk esetében érdemes elgondolkodnunk, hogy vajon az elmélet alapján milyen keresztezett tranzakció okozhatta a nehézséget, és közben a részt vevő személyek milyen énállapotból kommunikáltak, illetve melyikbe küldték az üzeneteiket, és az ezekre érkező válasz honnan, milyen irányba haladt.

5.2.7. A nézőpontok sokfélesége és egysége

Az előzőekben számtalan izgalmas és érdekes elméletet mutattunk be, remélve, hogy felkeltik a hallgató figyelmét, és egyik-másikba talán mélyebben is beleássa magát. Természetesen nem tudtuk teljeskörűen bemutatni a személyiségpszichológia összes elméletét, ezekkel mások már tankönyveket töltöttek meg, itt inkább egy betekintést próbáltunk nyújtani a személyiség-lélektan varázslatos világába – pontosabban belepillantottunk abba a varázslatos világba, amelyben egy és ugyanazon témát az emberi elme oly sokféleképpen tudja megközelíteni. Látszólagos különbségeik ellenére ugyanis a megközelítési és látásmódok koránt sincsenek ellentétben egymással, sőt, inkább kiegészítik egymást. Freud topografikus modellje például egyfajta gondolati előkészítője saját strukturális modelljének. Az előbbi mintegy feltárja azt a közeget, amelyben az ösztönén, az én és a felettes én helyet foglalnak, vagyis nagyrészt a tudatalattiban, kisebb részt a tudatos tartományban. Egyik Freud-féle modell sincs ugyanakkor ellentétben Hippokratész személyiségtipológájával, és nem is lehet, hiszen teljesen más elméleti keretben helyezkednek el. A szangvinikus, kolerikus, flegmatikus és melankolikus személyiségtípus nem zárja ki, sőt, akár következménye is lehet az ösztönén, az én és a felettes én „küzdelmének", és ugyanúgy kialakulhatnak tudatalatti, illetve tudatos folyamatok révén, mint ezek együttes munkálkodásának eredményeképpen. A behaviorizmus mint módszer nem a személyiség szerkezetét illetően foglal állást, hanem a lelki működések tanulmányozásának egy objektív módját javasolja: a lélek nehezen feltárható belső jelenségei helyett a külsőleg megfigyelhető viselkedésre koncentrál. Ez nem tagadja a belső folyamatok létét, még kevésbé a személyiségtípusokét. A behaviorista álláspont lényegében egy új módszertant és nem egy új elméletet szolgáltatott. A biológiai, tanuláselméleti és kognitív megközelítés sem a személyiség mibenlétét, szerkezetét vagy típusait vizsgálja, hanem azokat a tényezőket veszi számba, amelyek a személyiségre hatnak. Mivel a három megközelítés különböző okokat nevez meg, talán felmerülhet, hogy ezek ténylegesen ellentétesek egymással, de nem így van. Nem kétséges ugyanis, hogy mindhárom tényezőcsoport, a genetikai/hormonális/idegrendszeri, a tapasztalati/tanulási és a racionális megismerési tényező hat a személyiségre, sőt, a modern pszichológiai kutatás bebizonyította, hogy egymással szoros összefüggésben teszik ezt. E három megközelítés tényezői tehát nem ellentétesek egymással, hanem egy bonyolult szerkezetű, összefüggő okozati hálót alkotnak (lásd a 2. fejezetben). Azt is észre kell venni, hogy az epigenetikai jelenségek felfedezése, valamint az agyi képalkotó eljárások által kimutatott agyszerkezeti és agyműködési változások a tudatalatti jelenségek egyfajta magyarázatát is szolgáltatják, vagyis egy olyan biológiai mechanizmust azonosítanak, amely révén a múltbeli események akkor is befolyásolhatják a pszichikai jelenségeket (például hatnak a személyiségre), ha az események emléknyoma már elveszett. Folytathatnánk a sort, de a lényeg így is körvonalazódott: a személyiség magyarázatának fent bemutatott

megközelítései nem alternatív és még kevésbé ellentétes elméletek; egyszerűen azt mutatják meg, hogy a személyiség komplex jelenség, amelyet több oldalról megközelíteni nemcsak lehetséges, hanem szükséges is.

A fent bemutatott megközelítések mindegyike alkalmat ad arra, hogy a személyiségről magáról és annak különböző aspektusairól elmélkedjünk, de néhány kivételtől eltekintve (ezekre később visszatérünk) van egy közös hiányosságuk: nem teszik lehetővé a *mérést*, amelynek manapság – amikor a pszichológia munkaszervezési erővé kezd válni – kiemelkedő fontossága van. Hogyan mérjük fel egy adott személyiség hiányosságait és erősségeit? Mi teszi lehetővé, hogy a személyiségfejlesztő tréningeket, amelyekből egyre több van, az egyén szempontjából megfelelő irányba tereljük? Melyek azok az alapelvek és eszközök, amelyek segítségével fel tudjuk mérni a személyiség egy állás betöltésére alkalmassá tevő jellegzetességeit? Szinte magától adódik a válasz, hogy a már létező megközelítések szintézisére lenne szükség, de a pszichológia mégsem ebbe az irányba haladt. Szintézis helyett egy új, tapasztalati személyiségpszichológia jött létre, amely egyben megteremtette a személyiség vizsgálatának legkorszerűbb eszköztárát is. Erről lesz szó a következő alfejezetben.

5.3. Gyakorlati személyiség-lélektan *(Haller József)*

5.3.1. Rövid történet

A múlt század első harmadában született meg, majd a nyolcvanas évek vége felé vált befolyásossá a *lexikális hipotézis,* amelynek alapgondolata, hogy a személyiség leírását a nyelvben kell keresni. Kutatók hosszú sora munkálkodott azon, hogy a szótárakból kigyűjtse a személyiségjegyeket leíró mellékneveket, illetve nagyszámú alanyt megkérdezve összegezzék azokat a kifejezéseket, amelyekkel emberek mások személyiségét jellemezni szokták, majd ezek alapján megnevezték azokat a fő jegyeket, amelyek alapján a személyiséget jellemezni lehet. Cattell (1983) nagyjából 4500 hasonló kifejezést talált, amelyeket először 171, majd 16 személyiségjegyben összegezett. Ezek alapján alkotta meg 16 faktoros személyiség-kérdőívét. A személyiséget leíró kifejezések osztályozásában ezzel csaknem egy időben statisztikai módszereket is bevetettek, nevezetesen faktoranalízist, amelyet matematikusok a rejtett változók felfedezésére fejlesztettek ki. Alapgondolata, hogy bizonyos változók (jelen esetben a személyiséget jellemző kifejezések) csoportosíthatók annak alapján, hogy milyen gyakran fordulnak elő együtt – annak alapján, hogy mely szavakat használják az emberek alternatívaként ugyanannak a személyiségjegynek a jellemzésére. A faktoranalízis vezetett el ahhoz az ötfaktoros modellhez, amely jelenleg a személyiség uralkodó koncepciója (Boyle et al. 1995; Goldberg 1981).

5.3.2. Az ötfaktoros személyiség modellje

A modell szerint a személyiséget öt faktor (tényező) mentén lehet jellemezni: extraverzió, barátságosság, lelkiismeretesség, érzelmi stabilitás és nyitottság alapján. A tényezők ellentétes kifejezéspárokkal jellemezhetők:

- *extraverzió:* asszertív ↔ visszahúzódó;
- *barátságosság:* barátságos ↔ barátságtalan;
- *lelkiismeretesség:* alapos ↔ felületes;
- *érzelmi stabilitás:* kiegyensúlyozott ↔ kiegyensúlyozatlan;
- *nyitottság:* érdeklődés nélküli ↔ kíváncsi.

A személyiségjegyeket jellemző kifejezéspárokat szélsőségeknek tekintik: valahol ezek között helyezkedik el az emberek többsége. Az egyes személyiségjegyeknek fokozatai vannak, például a teljesen barátságos és szélsőségesen barátságtalan személyiségjegy között számtalan átmenet van, és az emberek többsége a szélsőségek között és nem feltétlenül a szélsőségek közelében helyezkednek el. Fontos tudni azt is, hogyha valaki pozitívnak tekinthető személyiségjeggyel rendelkezik az öt tényező valamelyikénél (például barátságos), az nem feltételezi azt, hogy egy másik tényező esetében szintén pozitívnak tekinthető személyiségjeggyel fog bírni (például valaki lehet barátságos és felületes). Elképzelhető ugyan visszahúzódó, barátságtalan, felületes, kiegyensúlyozatlan és semmi iránt sem érdeklődő ember, mint ahogy pozitív ellentéte is, olyan, aki asszertív, barátságos, alapos, kiegyensúlyozott és kíváncsi, de az ilyen szélsőségek ritkák.

Mivel a fenti öt tényező több kifejezés összevonásából vagy csoportosításából jött létre (faktoranalízis révén), ugyanaz a fő személyiségjegy más szavak ellentétpárjaival is jellemezhető anélkül, hogy azok jelentése áthágná a tényező határait. Így a *nyitottság* személyiségjegy, az *érdeklődés nélküli ↔ kíváncsi* ellentétpár mellett jellemezhető az *konzervatív ↔ inventív* szavakkal is. A *lelkiismeretes* személyiségjegy jellemezhető a fent említetten kívül a *szervezett ↔ szervezetlen* ellentétpárral, mint ahogy a *barátságosság* személyiségjegy is jellemezhető a *távolságtartó ↔ együttműködő* vagy éppen a *szociálisan gyanakvó ↔ szociálisan bizakodó* ellentétpárral is stb. Az azonos, fő tényezőhöz tartozó, de nem teljesen azonos kifejezéspárok mentén különíthetők el a személyiség másodlagos tényezői. A *barátságosság* faktoron belül megkülönböztethetők például a bizalommal, szabálykövetéssel, altruizmussal stb. kapcsolatos tulajdonságok. Ez a fajta másodlagos felosztás a faktoranalízis sajátosságaiból adódik, ugyanis ez a statisztikai eljárás a fő tényezők csoportjain belül alcsoportokat is létrehoz.

5.3.3. Ötfaktorosszemélyiség-kérdőívek

A fent felsorolt öt fő, illetve több másodlagos faktor (tényező) mentén kérdőívek állíthatók össze, amelyek lehetővé teszik a személyiség feltérképezését. A legfontosabb ilyen személyiség-kérdőívek: öt faktor modell (Five Factor Model), NEO személyiség-kérdőív (NEO Personality Inventory) és a nagy ötös kérdőív (Big Five Inventory). Ezek mellett sok kevésbé gyakran használt kérdőívet is összeállítottak, néhányat specifikusan a személyiségzavarok azonosítására. Ez utóbbiak közé tartozik a mindössze kétéves múltra visszatekintő DSM-5 személyiség-kérdőív (Personality Inventory for DSM-5). Megjegyzendő, hogy a *Mentális rendellenességek kórmeghatározó és statisztikai kézikönyve* (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, DSM) az Amerikai Pszichiátriai Társaság (APA) által összeállított és rendszeresen megújított kézikönyv, amely a mentális (köztük személyiség)zavarok

világszerte használt és elismert referenciakiadványa, ezért az ötfaktoros modell beemelése ebbe a rendszerbe a modell sikertörténetének részét képezi.

A kérdőívek – a fent is többször hivatkozott *barátságosság* tényezőt felhasználva példának – olyan állításokat fogalmaznak meg, mint például „érdekelnek az emberek", „ráérzek mások érzelmeire", vagy „nemigen törődöm másokkal". A megkérdezettnek ötpontos skálán kell értékelnie azt, hogy az állítások mennyire jellemzők rá. A kérdőívek pontszámokat generálnak, amelyek alapján leírható a résztvevő személyisége, ez pedig felhasználható egyes mentális zavarok jobb megismerésére, de arra is – és e könyv szempontjából ez a fontosabb –, hogy munkapszichológusok az alkalmazottak munkahelyi alkalmasságát teszteljék velük.

5.3.4. Az ötfaktoros modell népszerűsége

Egy koncepció népszerűség-vizsgálatának egyik kézenfekvő és gyakran használatos eljárása a szakirodalom áttekintése. Ezt a MedLine adatbázisban végeztük el; ez jelenleg a világ legátfogóbb és legtöbb publikációt tartalmazó tudományos adatbázisa, amely minden tudományterületet lefed, és több mint ötezer tudományos folyóirat több mint 25 millió publikációját tartja nyilván. A keresés eredménye 2017 októberében a következő volt:

- Az ötfaktorosszemélyiség-modelleken alapuló 11 személyiségteszt alkalmazásának aránya 1995 és 2016 között, vagyis attól az időtől kezdve, amikor a modell már széles körben ismert volt, egészen az utolsó teljes kutatási évig (2016-ig) 30%-ról 85%-ra nőtt, miközben annak a 11 tesztnek az aránya, amely nem ezen a modellen alapul, 70%-ról 15%-ra csökkent.
- A három legnépszerűbb ötfaktoros teszt (Five Factor Model, NEO Personality Inventory, Big Five Inventory), illetve a három legnépszerűbb nem-ötfaktoros modellen alapuló teszt (Rorschach-teszt, Eysenck-teszt és 16 faktoros személyiségkérdőív) hasonló fejlődésen ment keresztül. A vizsgált időszakon belül mindegyik teszt tartotta vezető pozícióját a kategóriáján belül (nem-ötfaktoros, illetve ötfaktoros teszttípus), egymáshoz viszonyított népszerűségük azonban megváltozott. A három legnépszerűbb nem-ötfaktoros modellen alapuló teszt részaránya 55%-ról 12%-ra csökkent, míg a három legnépszerűbb ötfaktoros teszt részaránya 29%-ról 65%-ra nőtt.

A fenti számok arról árulkodnak, hogy az elmúlt két évtizedben az ötfaktoros modell csaknem egyeduralkodóvá vált a személyiség kutatásában, ugyanakkor a 2016. évi 85%-os (minden ötfaktoros teszt), illetve 65%-os részarány (a három legnépszerűbb teszt) közötti jelentős különbség, amely csak 1% volt 1995-ben, arról árulkodik, hogy az ötfaktoros modellek diverzifikálódnak: megjelentek, és egyre népszerűbbek a célorientált tesztek. Ezek egy része mentális zavarokkal kapcsolatban használja az ötfaktoros modellt, míg mások az oktatásba, illetve a munkapszichológiába emelik be ezt a személyiségkoncepciót. Megjegyzendő, hogy Magyarországon a felhasználásra javasolt munkapszichológiai és HR-kérdőívek elsöprő többsége vagy azonos valamelyik népszerű ötfaktoros kérdőívvel, vagy azok munkapszichológiai alkalmazásának tekinthető.

5.3.5. Az ötfaktoros modell érvényessége

Az ötfaktoros modellel (és a belőle származtatott kérdőívekkel) kapcsolatos legfontosabb kritika, hogy nem elméleti megfontolásokon, hanem statisztikai és tapasztalati tényezőkön alapulnak, ami ugyanakkor a modell erénye is. A gyakorlatban (személyiségzavarok, oktatás, munkapszichológia) nyilván előnyös tapasztalatokon alapuló modelleket felhasználni. A modell érvényességével kapcsolatban ugyanakkor másféle kérdések is felvetődnek.

A „lexikális hipotézis" és a nyelv

Az ötfaktoros modell angol nyelvterületen született meg, így megalkotói az angol nyelvet vették alapul akkor, amikor a személyiség öt tényezőjét vagy összetevőjét azonosították. Joggal vetődik fel a kérdés, hogy érvényes-e a modell más kultúrákban is? A tapasztalat azt mutatja, hogy igen. Bár a keleti és nyugati kultúrák között mutatkoznak kis különbségek az *extraverzió* faktort illetően, ötven különböző kultúra összehasonlító vizsgálata azt mutatja, hogy nemcsak a személyiségtényezők belső struktúrája, hanem a nemek és életkorok közötti különbségek is általánosan érvényesek világszerte, kultúrától függetlenül (McCrae–Terracciano 2005). Egy hasonló felmérésben a magyar résztvevők sem különböztek amerikai és belga alanyoktól (De Fruyt et al. 2004). Az ötfaktorosszemélyiség-modellen alapuló kérdőívek adatait felhasználva fogalmazták meg a személyiség univerzalitásának elvét, amelyet a nemzeti személyiségjegyek cáfolataként mutattak be (Terracciano et al. 2005).

„Lexikális hipotézis" és biológia

A második fontos kérdés az, hogy egy melléknevek faktoranalízisén alapuló modell képes-e olyan személyiségjegyeket megragadni, amelyek elkülöníthetők más, a nyelvtől lényegesen különböző ismérvek alapján is? Más szóval: általános vagy nyelvspecifikus személyiségmodellel állunk szemben? A válasz megint pozitív. A közelmúlt kutatásai bebizonyították, hogy az ötfaktoros modell segítségével azonosított személyiségtípusok mögött olyan stresszélettani és agyműködési különbségek állnak, amelyeket a 2. fejezetben tárgyaltunk, és a modell alapján azonosíthatók olyan személyiségjegyek, amelyek a mentális zavarok (például depresszió) kockázatát befolyásolják (Bibbey et al. 2013; Kim et al. 2016; Riccelli et al. 2017). A modell tehát nemcsak személyiség-, hanem biológiai típusokat is elkülönít, tovább erősítve a biológiai és pszichológiai jelenségek összefonódását a lelki élet meghatározásában.

Összefoglalás

A személyiségpszichológia a pszichológia tudományának azon ága, amely az emberi személyiség felépítésével, működésével, fejlődésével foglalkozik. Elméleti rendszereket hoz létre, hogy az egyes emberek jobban megismerhetők, illetve besorolhatók legyenek bizonyos szempontok mentén.

Amint láthattuk, nincs egységes definíció a személyiségre vonatkozóan, és olyan átfogó elmélet sincs, amely a személyiségünkkel kapcsolatos összes kérdésre választ adhatna. Ez azonban nem meglepő és nem is szükségszerű. A személyiség túlságosan bonyolult jelenség ahhoz, hogy egyetlen mondatban összefoglalható lenne (a meghatározások általában egymondatosak), másrészt hiba lenne egy ilyen sokarcú jelenséget egyoldalúan értelmezni. Ezt a komplexitás mutatja Allport érettszemélyiség-definíciója is, amely átfogó módon összegzi azokat a legfontosabb kritériumokat, amelyek a sikeres alkalmazkodáshoz és az autonóm énélmény kialakulásához szükségesek. Rámutatott arra, hogy az egészséges személy reális énképpel, önismerettel és önértékeléssel rendelkezik, felelősséget vállal tetteiért, képes autonóm döntéseket hozni, érzelmeit és viselkedését pedig belső szabályozók mentén alakítja.

A személyiségre vonatkozó elméleteket rendkívül tág időkeretben fogalmazták meg; Hippokratész elmélete és az ötfaktorosszemélyiség-modell között csaknem 2,5 ezer év telt el, és ennek ellenére sem állíthatjuk teljes biztonsággal azt, hogy Hippokratész elmélete (lényegében egy háromfaktorosszemélyiség-modell) teljességgel téves lenne. Három személyiségtényezője (kiegyensúlyozottság, erő és dinamizmus) közül kettő (az érzelmi stabilitás és nyitottság) visszaköszön a modern ötfaktoros modellben is. Sőt, a testnedvek és személyiség közötti összefüggések felismerése a hormonok szerepének korai felismeréseként is felfogható. Freud topografikus és strukturális modelljének is megvannak a modern biológiai vetületei az epigenetikai folyamatokban. Könnyen lehetséges, hogy Freud beépítette volna modelljébe az epigenetikai jelenségeket, ha akkoriban az epigenetika ismert jelenség lett volna (az ő korában még a genetika maga is meglehetősen ködös fogalom volt). Fontos felhívni a figyelmet arra is, hogy az egyes elméletek, amelyeket néha még szakemberek is alternatívákként fognak fel, valójában a személyiségnek más-más aspektusait ragadják meg. Vannak elméletek, amelyek a személyiség struktúráját igyekeznek feltárni; mások a személyiséget típusokba sorolják, míg ismét mások azokat a tényezőket vizsgálják, amelyek a személyiség kialakulására hatnak. E megközelítések mindegyike hozzájárul a személyiség jobb megértéséhez.

A 20. században jelent meg az az elmélet és gyakorlat, amely a személyiséget különböző tényezők (faktorok) mentén közelíti meg. Ezt az irányzatot kezdetben pszichológiai elméleti megfontolások, később tapasztalati/statisztikai megfontolások jellemezték. A figyelembe vett tényezők (faktorok) száma eleinte kettő volt (Jung 1921), majd később háromra (Eysenck 1947), ötre (Tupes–Christal 1992) és végül 16-ra nőtt (Cattell 1983). A lexikális hipotézis és a statisztikai elemzés végül elkülönítette azt az öt faktort (tényezőt), amely a modern, tapasztalaton alapuló személyiségfelfogás alapja (Boyle et al. 1995; Goldberg 1981). Napjainkra vált nyilvánvalóvá, hogy az ötfaktoros modell (annak ellenére, hogy a nyelv elemzéséből jött létre) általános emberi jellemzőket foglal össze, és kimutathatóan biológiai megalapozottságú. Az ötfaktoros modellen alapulnak a manapság leggyakrabban használt személyiségvizsgáló eszközök, amelyeket a személyiség kutatásán túl felhasználnak a pszichiátriai zavarok jellemzésére, de fontos szerepük van a pedagógiában és a munkapszichológiában is.

Ellenőrző kérdések

1. Gondolkodjon el azon, hogy milyen események, hatások alakították az Ön személyiségét olyanná amilyen?
2. Válassza ki egy ismerősét, és próbálja meg jellemezni, megragadni személyiségének működését! Fel tudja-e ismerni ebben a jellemzésben az ötfaktoros modell jegyeit? Foglalja össze a hasonlóságokat és különbségeket!
3. Találjon összefüggést az epigenetika és Freud személyiségelméletei között (ehhez át kell olvasnia a 2. fejezet epigenetikára vonatkozó részét)! Ha talál összefüggést, próbálja meg azt logikus gondolatmenetként bemutatni!

Ajánlott olvasmányok

BERNE, E. (1997): *Sorskönyv.* Budapest, Háttér.

FRANKL, V. E. (2016): *...mégis mondj igent az életre! Egy pszichológus megéli a koncentrációs tábort.* Budapest, Európa.

ROGERS, C. R. (2015): *Valakivé válni. A személyiség születése*. Budapest, Edge 2000 Kft.

6. Önismeret

Farkas Johanna – Borbély Zsuzsanna

Szinte megszámlálhatatlanul jelennek meg évről évre az önismeretről szóló könyvek. Vajon miért ekkora az igény saját magunk fejlesztésére, és miért foglalkoztat bennünket az „ismerjük meg a rejtett tartalékainkat" és a „növeljük önbecsülésünket" témák? Úgy tűnik, hogy az embernek egyik alapvető motivációja, hogy megértse önmagát. Jól tudjuk, az út nincs kikövezve, hiszen nemcsak felszabadult örömmel, hanem számtalan keserűséggel és fájdalommal is jár az önmagunkkal való szembenézés. Az önismeretet ezért legjobb, ha kalandnak fogjuk fel, amely elérhetetlennek tűnő messzeségekbe és határtalan mélységekbe vezet.

Az önismeret témakörének útvesztőiben barangolva érdemes szépirodalmi példával élni. Ha így teszünk, mindenképpen szót kell ejtenünk József Attila *Szabad-ötletek jegyzéke* című felkavaró, szókimondó és egyben elgondolkodtató művéről. Az obszcén szavakkal teletűzdelt írás – mivel nem egyezett a szocialista ideológiával, ezért – a rendszerváltás előtt még illegálisan sokszorosított példányok formájában járt kézről kézre. *Az azóta napvilágot látott a Miért fáj ma is* című kötet a szöveghez kapcsolódó magyarázatokkal kiegészítve segíti a feldolgozást. Arra a kérdésre nem szándékozunk válaszolni, hogy az írással vajon mi volt az író célja, azonban egy biztos: aki elolvassa, a meztelen elme sallangok és kontroll nélkül született gondolataiba kap bepillantást. Betekinthet a féltve őrzött vágyak és gondolatok tárházába és közelebb kerülhet ahhoz, hogy megértse: mit érzett, illetve hogyan vélekedett magáról a költő. József Attila a saját élményéhez titkosnak semmiképp sem mondható fegyvert, a pszichoanalízis által kifejlesztett szabad asszociáció módszerét alkalmazta, amely ebben az esetben nemcsak az érzelemkifejezés, hanem az önismeret elmélyítésének egy formája is.

A következő fejezetben arról lesz szó, hogyan alakul ki a magunkról alkotott tudás, és ez mennyire megbízható. Arra keressük a választ, mely tényezők befolyásolják, illetve miként áll a hatékonyságunk és önmegvalósításunk szolgálatába.

6.1. Az önismeret alapjai

A stabil énkép az énfogalomból és az önértékelésből tevődik össze. Az énkép feltételezi az éntudatot, amely a 18. hónap táján alakul ki. Ettől a ponttól kezdve a gyerek tudja, hogy létezik, és másoktól elkülönült lény. Nagyjából kétéves korára kialakul a mentalizáció képessége, azaz már képes mások gondolatában „olvasni". A *negyedik életévére pedig tudja, hogy mások rendelkeznek téves elképzelésekkel, amelyek a hamis vélekedések közé tartoznak, majd megjelenik az érett tudatelmélet.*

Egy pillanatig se gondoljuk, hogy csak a modern kor emberének vívmánya és igénye az önismeret. Az ókori görögök a hellén világ legismertebb jóshelyére, a delphoi Apollón-jósdához zarándokoltak az életüket érintő nagy horderejű problémákkal. Az akár személyes, akár államot érintő kérdésekben jósnők segítségét kérték, akik közvetve bár, de egyben hatást gyakoroltak a kor erkölcsi felfogására (HOFFMANN 2009). A vallási kereteken tehát túlnőtt a jósda szerepköre, mert szemléletet is közvetített, amelynek mintapéldája a templom bejáratánál feltüntetett tanítások első sora: *„Ismerd meg önmagad!"* Az ókori görögök úgy tűnik, hogy ezt egyfajta alapszabálynak tekinthették. Vajon ez volt az alfája és omegája az ókori tanításoknak? Ha igen, akkor ebből a szempontból nem változott a világ, mert napjainkban úgyszintén örökérvényű a felszólítás.

Életünk során számos hatás ér bennünket, ezért a környezetünk és tapasztalataink alakulásával változunk. Önmagunk megismerése *azért számít nehéz feladatnak, mert személyiségünk egyik legjellemzőbb jegye a folyamatos változás.* Az önismereti munka így állandó kihívás, és egy soha be nem fejeződő, lezáratlan folyamat. Emiatt szorgalmazzák filozófusok, teológusok és pszichológusok, hogy törekedjünk önmagunk megismerésére a világban való könnyebb boldogulás miatt, hiszen *aki önmagát ismeri, csak az képes másokat is reálisan megítélni.*

6.1.1. Énfogalom, tudatelmélet

Az énről/önmagunkról alkotott tudás (énfogalom) a személyiségünkről alkotott egyedi vélekedések együttese, amely feltételezi az énkép létezését. A kognitív tudományon belül napjaink egyik legfontosabb kutatási területe a *tudatelmélet.* A korszakalkotó – mára már klasszikusnak mondható – első tudatelméleti vizsgálatot Premack és Woodruff (1978) végezte. Megfigyeléseik alapján azt a kérdést vetették fel, hogy a csimpánz rendelkezik-e tudatelmélettel. Azt tapasztalták, hogy képes megtévesztően viselkedni, egész konkrétan üres rejtekhelyet mutatni annak, aki nem osztja meg vele a táplálékot. Ha belegondolunk, ez a viselkedés igen bonyolult mechanizmust feltételez. Egyrészt a csimpánznak elképzelése van arról, hogy létezik, és másoktól elkülönült egyed (rendelkezik tudatelmélettel), másrészt pedig képes a *mentalizációra,* azaz képes saját magának és másoknak *mentális állapotokat* tulajdonítani, amelyek „csimpánzfejjel gondolkodva" a következők:

- *vágyak* („A másik szeretné megszerezni az élelmemet, én pedig szeretném magamnak megtartani.");
- *vélekedések* („Azt hiszem, a másik el akarja tőlem venni.");
- *szándékok* („Ezért el akarom előle rejteni.");
- *gondolatok* („Megtévesztem a viselkedésemmel, és olyan helyre teszem, ahol nem keresheti.");
- *ismeretek* („Nem tudja, hol van a rejtekhelyem, ezért nem is fogja megtalálni.");
- *érzések* („Örülök, hogy nem találja.").

A felnőtt csimpánz tudatelméleti képességszintje nagyjából a 2-3 éves gyerek szintjének felel meg. *Az ember tudatelméleti képessége az érés és a személyiségfejlődés a fiatal felnőttkorra alakul ki. Jelentősége azért vitathatatlan, mert elengedhetetlen a szociális alkalmazkodásban. A tudatelméleti képesség szükséges ahhoz, hogy előre jelezzük, magyarázzuk*

és értelmezzük mások viselkedését. Támogatja a társas interakciók kezdeményezését és fenntartását, ezáltal a másokkal való együttműködést. A fentiek miatt nagy hatást gyakorolt a tudatelmélet kutatása a fejlődéslélektan tudományára, csak természetszerűleg a gyerek fejlődésére vonatkoztatja kérdéseit.

6.1.2. Mentalizáció

A tükörteszt

A tükörteszt egy, az önfelismerés képességét mérő vizsgálat, amelyet Gordon Gallup Jr. fejlesztett ki az 1970-es években. A teszt az öntudatot az alapján méri, hogy vajon egy állat képes-e felismerni a tükörben saját magát. Gallup mindezt úgy tesztelte, hogy az állatok orrát először egy szagtalan tintával megjelölte. Ezt követően megfigyelte, hogy vajon az állat észleli-e a saját magán ezt a tintát, azaz, hogy megpróbálja-e „megérinteni" a saját testén a megjelölt részt. Az állatok közül főleg a csimpánzok, orángutánok, delfinek és az elefántok mennek át a teszten. A gorillák érdekes módon nem szoktak átmenni a teszten: ez arra vezethető vissza, hogy ők a szemkontaktust egy agresszív cselekedetnek tekintik, ezért próbálják kerülni, hogy egymásra nézzenek. Az emberek 1,5-2 éves korukban ismerik fel a saját tükörképüket. A kutyák és például az egy éves kor körüli gyerekek is félelemmel vagy kíváncsisággal reagálnak a tükörben látottakra, míg a különböző madarak előszeretettel támadják meg saját tükörképüket.

A gyerekek kétéves korukra érnek el arra a fejlettségi szintre, hogy megértik: mások is rendelkeznek vágyakkal és vélekedéssel, illetve vannak gondolataik cselekvés végrehajtása nélkül is. Ez a mentalizáció képessége, azaz a másik személy lelkiállapotának (gondolatainak és érzelmeinek) olvasása.

Ha például heves gesztusokkal viselkedő, hangos ügyfél kipirosodva közelít felénk, nem feltételezzük, hogy higgadt beszélgetésre fog sor kerülni. Ha megfelelően működik a mentalizációs képességünk, akkor képesek vagyunk megfogalmazni: hogy érzem magam eközben, tudom annak okát, illetve a másik személyre vonatkozóan is tudásom van ezekkel kapcsolatosan. Dühösnek érzem magam, mert a megbeszélt időpontra nem érkezett meg, és nem is mentette ki magát. Örömöt érzek, ha sikerül egy igen bonyolult ügy végére pontot tenni úgy, hogy az ügyfél is elégedett legyen. Úgy tűnhet, hogy ezek mindenki számára evidens megnyilvánulások, pedig ez nincs mindig így. Az autisztikus személyek esetében sérül a mentalizáció, ami az emberi kapcsolatokban megjelenő akadályozottságot eredményezi.

Számos kísérlet bizonyította a mentalizáció fontosságát, egyik legjelentősebb Repacholi és Gopnik (1997) nevéhez fűződik. 18 hónapos csecsemőket arra kértek, hogy adjanak kekszet vagy brokkolit a kísérletvezetőnek. Ha a gyereknek választania kellett, akkor az általa finomnak tartott kekszet és nem pedig a számára kevésbé finom brokkolit választotta. A kísérletvezető egyértelmű arcjátékkal kinyilvánította, hogy a brokkolit szereti, és a kekszet nem szereti. A gyerekektől azt kérték, hogy adjon egyikből vagy másikból neki. Mi is történt ekkor? A gyerekek nagyon szívesen végzett cselekvését (étel kínálása) meghatározta, hogy képes-e a másiknak (kísérletvezetőnek) vágyakat tulajdonítani. Amennyiben a saját preferenciájától eltérő brokkolival kínálta a felnőttet, úgy az a mentalizáció képességének a megjelenését mutatta.

6.1.3. Mentális állapotok megértése

Tudjuk, hogy mások ismeretekkel/gondolatokkal/érzésekkel rendelkeznek, amelyek azonosak vagy eltérőek a mieinktől. Viszont *azzal a képességünkkel sem születünk, hogy másoknak hamis vélekedést tulajdonítsunk, azaz tudjuk, hogy másoknak a világról nem helyes elképzelései is lehetnek.* Például alapvetően kiegyensúlyozottnak tartom magam, csak olyan hírt kaptam, amely kizökkentett az állapotomból, és zaklatott vagyok. Az ügyfél ebben a pillanatban lát először, és azt gondolja rólam, hogy „totál hisztis ez a nő". Tudom, hogy ezt gondolja rólam, és azt is, hogy ez nem igaz, ezért nem zavar.

Szintén klasszikusnak mondható kísérleti elrendezést Wimmer és Perner (1983) fejlesztette ki a hamis vélekedés megértésének vizsgálatára. Ennek segítségével szerettek volna fejlődéslélektani összefüggéseket megmagyarázni, illetve a tudat kialakulásának egyik folyamatát megragadni. A metodika a következőképpen zajlik: az óvodáskorú gyerek történetet lát egy főhősről, Maxiról, aki elhelyez egy darab csokit „A" helyen. Maxi kimegy a szobából, és távollétében anyukája átteszi a csokit „B" helyre. Maxi ezt követően visszatér a szobába, ekkor kérdezik meg a gyermektől: „Mit gondolsz, Maxi hol fogja keresni a csokit?" A sokszorosan megismételt kísérlet eredményei szerint a háromévesek helytelenül a „B" helyet mondják, és csak a 4 évesek képesek arra, hogy azt mondják (helyesen): „Maxi »A« helyen fogja keresni a csokit." A hároméves gyerekek tehát még nem képesek hamis vélekedést tulajdonítani. A nagy vízválasztó a gyermekek negyedik életéve, amikor már megjelenik a hamis vélekedés megértése.

Gyermekkori amnézia

Nagy rejtély a gyermekkori amnézia jelensége, amely azt jelenti, hogy három éves kor előtti élményeinkre nem emlékezünk, vagy csak igen csekély momentumra annak ellenére, hogy akkoriban még sok dolgot fel tudtunk idézni (HOWE–COURAGE 1993). Az alapvető különbség abban áll, hogy a gyerek emlékezete és a felnőtt emlékezete között minőségi eltérés tapasztalható. A gyermek kezdetben az eseményt idézi fel, ezzel szemben a felnőtt az eseményekhez kapcsolódó gondolatait, élményeit és érzéseit is. A felnőtt már rendelkezik stabil éntudattal, amely – függetlenül az események élményszínezetétől – velünk van. A kisgyereknél ez még nem alakult ki, ezért elsősorban a történetiséget különbözteti meg, tehát azt, hogy mi történt korábban és később. A felnőtt ezzel szemben pedig azt, hogy korábban mit gondolt és később mit gondolt. Azaz tudunk saját elménk működéséről, és erről való tudásunkat struktúrákba szervezzük. A kétéves korban megjelenő énfogalom előfeltétele az átélt eseményekhez kapcsolt önéletrajzi emlékezet. Ezért a gyermekkori amnézia az énfogalom kétéves kor előtti hiányának tekinthető (HOWE–COURAGE 1997). A személyes események emlékei integrált és koherens emlékezeti struktúrába való szervezése az idői és oksági folytonossággal rendelkező énkép kialakulásával együtt lehetséges. Ettől kezdve kialakul az emlékezetben leképezett közös fogalmi séma (PLÉH 2003).

6.1.4. Érett tudatelmélet

A gyerekek 4-5 éves koruk előtt még nem képesek arra, hogy az énképhez kapcsolódó élményeiket egy összefüggő oksági rendszerbe helyezzék (POVINELLI et al. 1996). Ezirányú kísérletek késleltetett videofelvétel bemutatásán alapultak. Bizonyítást nyert, hogy *a tü-*

körben való önfelismerést követően tovább mélyül az éntudat, és 4-5 éves kor környékén kialakul a stabil énkép. A gyerekek kísérletvezetővel való játékát videóra vették, miközben az észrevétlenül egy matricát ragasztott a fejükre. A jelenetet három perccel később visszajátszották. A meglepő az volt, hogy a háromévesek nem próbálták a matricát a fejükről eltávolítani, pedig felismerték magukat a videón. Kimondták, hogy: „Ez én vagyok!" Akkor viszont, amikor megkérdezték tőlük, hogy: „Hol van a matrica?" a hároméves gyerekek általában azt felelték, hogy: „Az ő fején van!". A gyerekekkel elvégezték a tükörpróbát is, amely gond nélkül teljesítettek. A nagy áttörés a 4-5 éves gyerekeknél mutatkozott, akik képesek voltak énképüket kapcsolatba hozni a késleltetett videofelvétellel, azaz a korábbi eseményekkel, és rögtön megpróbálták a matricát eltávolítani a fejükről. *A gyermek 4-5 éves korára jut el oda, hogy a fejében a világról idői és oksági viszonyokba ágyazott több reprezentációt alakítson ki. A tudatelméleti képesség a fiatal felnőttkorig fejlődik, majd az időskorral hanyatlást mutat. Legfontosabb szakaszai az előzőeken túl még a hatéves kor, amikor megjelenik egy személy gondolataira való következtetés egy másik személy gondolataiból, illetve az irónia és humor megértése* (Baron-Cohen 1989). Továbbá 9-11 éves korban alakul ki a társas helyzetben elkövetett elszólások felismerése, amely szintén nagy horderejű fejlődés (Baron-Cohen 1989).

6.2. Önismeret

Önmagunk megismerése másokkal való kontextusban értelmezendő. Információkhoz jutunk, ezeket kiértékeljük, és következtetéseket vonunk le belőlük. Az énkép kialakulását követően meghatározzák gondolatainkat, érzéseinket és viselkedésünket. Előszeretettel azokat a visszajelzésekkel azonosulunk, amelyek igazolják a saját magunk alkotta pozitív képet, és jellemzően elutasítjuk, amelyek ellentmondanak annak.

6.2.1. Viselkedés

Az ember önmagáról saját viselkedésének megfigyelésével von le következtetéseket. Ez a fajta önészlelés valósul meg például akkor, amikor észrevesszük magunkon, hogy a kollégánkkal személyeskedünk, ami a belső feszültségünk megnyilvánulása lehet (Farkas et al. 2018a). Azonban *az önészlelés alapja nemcsak a megvalósult, hanem az elképzelt magatartás is. A képzelet (vizualizáció) segíthet bennünket abban, hogy bizonyos helyzetekben jobb teljesítményt* nyújtsunk *vagy azokon a tulajdonságainkon javítsunk, amelyekkel elégedetlenek vagyunk.*

6.2.2. Gondolatok és érzelmek

Az önészlelési elmélet szerint *azokban a helyzetekben, amikor nem áll rendelkezésünkre megfelelő mennyiségű információ, vagy azok kétértelműek, akkor a saját cselekvéseink alapján következtetünk magunkra* (Bem 1972). Önismeretünkhöz a viselkedésünkből való következtetések mellett a legfontosabb vezérfonalat gondolataink és érzelmeink adják,

mert a külső nyomás sokkal kevésbé befolyásolja ezeket. Éppen ezért önmagunkra nézve sokkal pontosabb következtetéseket tudunk levonni érzelmeinkből, gondolatainkból, mint viselkedésünktől.

6.2.3. Mások reakciói

Mások elvárásai és az azokra adott reakciók tükörként szolgálhatnak számunkra, ezek nemcsak viselkedésünkre, de énképünkre egyaránt hatnak. A benyomásaink befolyásolnak bennünket. Ennek mintapéldája az önbeteljesítő jóslat (Pygmalion-effektus) jelensége. *A másikról kialakított benyomások és elvárások oda vezethetnek, hogy kiváltódik a másikból az elvárt viselkedés, ezáltal az elvárások megerősítést nyernek.* Ez vonatkozik ránk is, azaz amikor mi feltételezünk valakiről valamit, de mi is a kiindulópontjai lehetünk, amikor mi várunk el a másiktól egyfajta magatartást. *Az élet bármely színterén, így a munkahelyen is megjelennek sztereotípiáink, amelyek pozitív vagy negatív benyomásaink és értékítéletünk alapjaiként működnek* (lásd részletesebben a 10. és 13. fejezetekben).

Pygmalion-effektus

A Pygmalion-effektust (más néven Rosenthal-effektust) elsődlegesen Rosenthal és Jacobsen 1968-as kutatásuk során ismerték fel. Kimutatták, hogy a tanárok elvárása befolyásolja a tanulók teljesítményét és eredményeit. A pozitív elvárások pozitív, míg a negatív elvárások negatív befolyással vannak a diákok teljesítményére. Az eredeti kísérlet során Rosenthal és Jacobsen egy általános iskolában intelligenciateszteket töltettek ki tanulókkal. A kísérletben részt vevő diákok véletlenszerűen kiválasztott 20%-áról azt mondták a tanáraiknak, hogy ezek a tanulók különlegesen tehetségesek, és nagy potenciállal rendelkeznek a jövőre nézve. Amikor Rosenthal és Jacobsen nyolc hónappal később ismét tesztelte a diákokat, meglepő eredményre jutottak: a véletlenszerűen kiválasztott diákok, akikről a tanárok azt hitték, hogy különlegesen tehetségesek, mind szignifikánsan jobban teljesítettek, mint a többi diák. Ebből kifolyólag tanítás során érdemes kerülni a diákok teljesítményével kapcsolatos előzetes megítéléseket, valamint a túl magas elvárások felállítását.

A társas összehasonlítás folyamatának lényege, hogy *az önmagunkról kialakított gondolataink és érzelmeink alapjául a másokkal való összehasonlítás szolgál. Ez lehetővé teszi, hogy egyediségünk érzését alakítsuk ki, azokat a jellemzőket, amelyek másoktól megkülönböztetnek* bennünket *és énképünk meghatározó pontjai.*

6.2.4. Az önismeret Johari-féle modellje

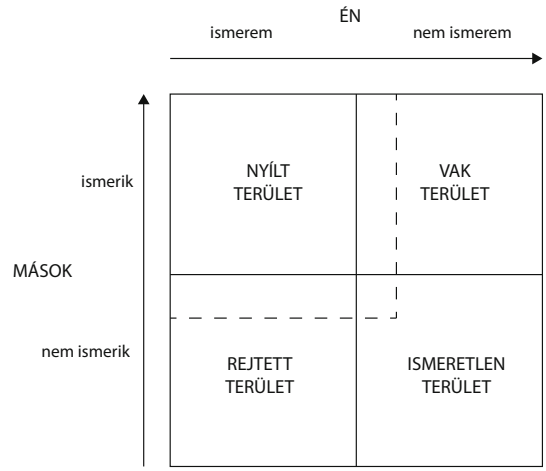
Magunkról több tudásunk lehet, mint másokról, hiszen bármikor kéznél vagyunk, és több helyzetben figyelhetjük meg magunkat, míg másokat csak bizonyos helyzetekben. A megfigyelési folyamat eredményeként ezért torzítások lépnek fel, amelyek hátterében több ok húzódhat meg:

- A torzításnak egyrészt oka lehet, hogy a figyelmünket inkább a *kiugró mozzanatok* (például excentrikus öltözködés) ragadják meg.
- Másrészt az összehasonlítások egyéni különbségei (például mindenki más jellegből indul ki) is meghatározzák önmagunk és mások megismerését.
- Mindezt tovább bonyolítja, hogy az énkép több énrészből tevődik össze, amelyet befolyásolnak a szocializációs színterek (például család, munkahely, társadalmat meghatározó kultúra stb.). *Az eltérő helyzetekben (például munkahelyen, otthon) és szerepekben (például anyaként, gyerekként, beosztottként, barátként) különböző viselkedések jelennek meg a társas interakciókban.*
- Az énkép összetettségének és állandóságának mértéke egyéni eltéréseket mutat, amely felületesebb vagy alaposabb ítéletalkotást eredményezhet.

Az önismeret kapcsán a legszélesebb körben ismert és használt elméleti modell a Johari-ablak modellje (nevét két kidolgozója: Joseph Luft és Harry Ingham keresztneve után kapta), amelyet eredetileg az egyéni hatékonyság mérésére fejlesztettek ki. A modell két fő dimenzió mentén igyekszik megérteni az ént. Ez a két dimenzió a viselkedés és stílus azon összetevőit jelenti, amelyeket tudok, illetve nem tudok saját magamról, valamint amit mások tudnak, illetve nem tudnak rólam. A két dimenzió mentén összesen négy területre oszthatók személyes jellemzőink (Luft–Ingham 1955; Sheard–Kakabadse 2004):

- A *nyílt területet* (arénát) alkotják azok a tulajdonságok és viselkedésformák, amelyeket mások is megtapasztalnak, és mi is ismerünk.
- A *rejtett (zárt)* területet azok a jellemzők alkotják, amlyeket több-kevesebb sikerrel eltitkolunk mások elől.
- Az *ismeretlen területet* mind mások, mind pedig magunk számára ismeretlen tulajdonságok alkotják, amelyek tulajdonképpen a tudattalan tartalmak összessége (lásd részletesebben az 5. fejezetben). Ezek létezésére és szerepére elsőként Sigmund Freud hívta fel a figyelmet. Pszichoanalitikus terápiák során azt tapasztalta, hogy személyiségünknek vannak olyan aspektusai, amelyek nem tudatosan, de hatnak döntéseinkre, ezáltal pedig befolyásolják viselkedésünket. Bizonyos helyzetekben (például terápiás helyzetben, megterhelő szituációban) ezek kifejeződésre, felszínre jutnak, azaz a nyílt viselkedés színterén jelennek meg.
- A *vak területet* (vakfoltot) alkotják azok az ismeretek, amelyeket mások tudnak rólunk, de mi magunk nem ismerünk.

A területek jellegéből fakadóan látható, hogy nem egyforma méretűek, ugyanakkor a nyílt terület nagysága folyamatosan növekedhet az egyre alaposabb önismeret függvényében. A négy terület közül kiemelendő a vak terület, amely a leginkább hozzájárulhat az önfejlesztéshez. Mások pozitív vagy negatív visszajelzésén keresztül felismerhetjük, hogy hiába hoztunk meg nagy önbizalommal és határozottsággal egy vezetői döntést, ha mások ráirányítják a figyelmet, hogy ők ugyanabban a helyzetben szorongónak és frusztráltnak láttak minket. Ha a mások által adott visszajelzéseket beépítjük a személyiségünkbe, és tisztában vagyunk viselkedésünk mozgatórugóival, akkor tudatosabban tudjuk megélni létünket.



5. ábra

Az önismeret Johari-féle modellje

Forrás: LUFT–INGHAM 1955; RUDAS 2007

6.3. Önértékelés

Az önismeret lelki folyamataink, képességeink, érzelmeink, gondolataink és cselekvéseink ismeretének összessége. Az önismerethez szervesen kapcsolódik az önértékelés, amely saját magunkhoz való viszonyulást meghatározó gondolatok és érzések összességét jelenti. Az ember saját magára vonatkozó pozitív, illetve negatív önértékelését átszínezik a tapasztalatok, a belső normák, illetve a társas összehasonlítás kontextusában megjelenő érzelmek. Az érzelmek jelentős funkciót töltenek be az önértékelés folyamatában, mert énképet védő folyamatokat aktivizálnak.

Önértékelésünket jelentős mértékben befolyásolja az a motivációnk, hogy jó képet alakítsunk ki magunkról. Különösen olyan területeken vagyunk hajlamosabbak jobbnak hinni magunkat másoknál, amelyek nehezen számszerűsíthetők. Ilyen lehet például a fegyelmezettség, az érzékenység, az empátia és a moralitás. Nem szabad megfeledkeznünk arról, hogy az önmegerősítés hatására nagyon pozitívnak érzékelt énkép a jövőre vetítve árnyoldalakat is rejt magában, mert kockázatosabb döntések meghozatalához, ezáltal pedig a kudarcélmények növekedéséhez vezethet. Mindezek fényében érdemes végiggondolni, hogy melyek azok a *források,* amelyekből felépítjük önértékelésünket. Forrásaink a következőkből származhatnak:

- a mindennapi tapasztalatok szintjén jelentkező megerősítések és kudarcok,
- a szociális interakciókban megvalósuló társas összehasonlítás és
- az életút során alakuló egyéni értékrendszer.

6.3.1. Mindennapi tapasztalatok kontextusa

A fentiek mellett a személyiségünk összetettségétől is függ tapasztalataink értékelése, ugyanis azon személyekre, akiknek az énképe alacsony komplexitású, sokkal nagyobb befolyást gyakorolnak a pozitív és negatív élmények (Linville 1985). Az élmények tehát befolyásolják önértékelésünket, ezt a hatást úgy tudjuk csökkenteni, hogy törekszünk önmagunk megismerésére. Ugyanis az összetett énkép egyfajta védettséget ad a környezeti hatásokkal szemben. Hogy mi az egyik recept önmagunk megismerésének elmélyítéséhez? Minél több társadalmi szerepben és tevékenységben vegyünk részt, ahol alaposan tanulmányozzuk magunkat!

6.3.2. Társas összehasonlítás kontextusa

A társas összehasonlítás szempontjából két tényező befolyásolja önértékelésünket:

- *mennyire áll hozzánk közel az a személy, akivel összehasonlítjuk magunkat,*
- *mennyire fontos számunkra az adott tulajdonság.*

Nyilvánvalóan, ha van lehetőségünk megválasztani, kivel hasonlítjuk össze magunkat, akkor igyekszünk elkerülni az olyan lehetőségeket, amelyek rossz színben tüntetnének fel bennünket.

6.3.3. Egyéni értékrendszer kontextusa

Énképünket rendszeresen hasonlítjuk a saját magunk által támasztott *belső elvárásokhoz* is. *Énvezérlőknek nevezzük azokat a személyes normákat, amelyek elérésére törekszünk.* Ezek két forrásból eredhetnek: az ideális és az elvárható énből. *Az ideális én képe azt takarja, hogy milyenek szeretnénk lenni, az elvárható én pedig azt a képet, amilyennek érzésünk szerint lennünk kéne. Érzelmi jólétünk attól függ, hogy mekkora eltérés van az önmagunkról való tényleges vélekedés és az énvezérlőink közt* (Higgins–Bargh 1987). Az összehasonlítást követően megélt érzelmeinket az határozza meg, hogy az eltérés az ideális vagy az elvárható ént érinti: ha az ideálist, akkor csalódottság, levertség, frusztráció jelenhet meg, míg ha az elvárhatót, akkor bűntudat, szorongás, szégyen érzése jelentkezhet. Hosszú távon bármelyik lehetőség is áll fenn, az önbecsülés csökkenéséhez vezethet.

6.3.4. Az énkép védelme

Általában véve az emberek többsége elégedett magával, és inkább pozitív értékelő viszonyulási módokat (attitűdöket) alkalmaz. Mindez azért van, mert *alapvető motivációnk, hogy magunkról pozitív benyomást alakítsunk ki, ami óhatatlanul maga után vonja a torzítás lehetőségét.* Az énképünket becsüljük, vigyázunk rá, és ha a külső hatások (például negatív visszajelzések) fenyegetik, a *stabilitásának megtartására törekszünk énvédő mechanizmusok segítségével.* Ezek a manőverek segítenek bennünket abban, hogy önértékelésünk pozitív

irányba tolódjon el. A mindennapi élményeink a legszemléletesebben a sikereink és kudarcaink mentén írhatók le, amelyek több módon befolyásolják önértékelésünket:

- hajlamosak vagyunk olyan szituációkat keresni, ahol *kitűnhetünk;*
- utólag dönthetünk úgy, hogy a dolgok éppen úgy alakultak, ahogy az nekünk a legjobb;
- hajlamosak vagyunk sikeres közös erőfeszítések esetén inkább *saját teljesítményünket kiemelni,* míg a kudarcot inkább másoknak tulajdonítani.

Az énképünket veszélyeztető fenyegetések három irányból érkezhetnek:

- Mindennapi *kudarcok,* amelyeket azonnali negatív visszajelzések követnek (például megbukunk a közigazgatási vizsgán);
- *Inkonzisztenciák:* A kialakított énképpel ellentétes információkat kapunk. Ezek az események nem feltétlen negatívak, de alapjaiban felbolygatják az addig megszokott kereteket (például gyermekvállalás);
- *Krízisek:* Olyan kritikus állapotok fennállása is előfordulhat, amelyek a lelki egyensúly felborulását okozzák (például munkahely elvesztése) (részletesebben a 7. fejezetben).

Azok a személyek, akiknek az énképe kevesebb énrészből tevődik össze, azokra nagyobb hatást gyakorolnak akár a kedvező vagy kedvezőtlen élmények. Ez azt jelenti, hogy egyfajta védettséget okoz az énkép összetettsége a külső hatásokkal szemben, ugyanis a bonyolultabb énkép több aspektust tartalmaz, amelyek megterhelő helyzetben könnyen aktivizálódhatnak, ezáltal pedig a megélt élmények kevésbé lesznek meghatározók az egyén életében.

A pszichoanalízis irányzatán belül az énkép védelme érdekében alkalmazott érzelemközpontú megküzdések kutatásának nagy hagyománya van. Sigmund Freud alapfeltevéseire épülve elsőként Anna Freud írta le az *elhárító mechanizmusokat,* azokat a tudattalanul működő stratégiákat, amelyek segítenek bennünket a negatív érzelmekkel való megküzdésben. Az elhárító mechanizmusok tulajdonképpen a stresszhelyzetről való gondolkodás módosulásai, amelyeknek a belső feszültség csökkentése a célja, és számos formában jelennek meg. A legismertebbek:

- *Elfojtás:* egyik alapvető elhárító mechanizmusnak számít, amikor a számunkra fájdalmas/kellemetlen tudattartalmakat kiszorítjuk a tudatból.
- *Projekció* (kivetítés): azokat a tulajdonságainkat, vágyainkat, indulatainkat, amelyeket nem szívesen vallunk be magunknak, vagy nem veszünk róluk tudomást, azt másnak tulajdonítjuk.
- *Reakcióképzés* (ellentétbe fordítás): amikor egy indulatunkat, vágyunkat úgy fedjük el, hogy éppen az ellenkezőjét valósítjuk meg.
- *Regresszió* (visszacsúszás): amikor egy korábban már túlhaladott fejlettségi szintre csúszunk vissza (például gyerekesen viselkedünk), mert nem vagyunk képesek szembenézni a feszültségkeltő állapottal.
- *Racionalizáció* (észszerűsítés): akkor valósul meg, amikor cselekedeteinket úgy tálaljuk, mintha azok észszerűek lettek volna, azaz magyarázatot adunk az amúgy nem logikus viselkedésünkre.
- *Kompenzálás:* azon folyamat, amely során a vélt vagy valós negatív tulajdonságainkat valamilyen (pót)cselekvéssel kiegyenlítjük.

6.3.5. Megküzdési módok

Automatikusan erőfeszítéseket teszünk a fenyegető események negatív következményeinek csökkentése érdekében. Alapvetően kétféle megküzdési módot (coping mechanizmust) (lásd részletesebben a 2. fejezetben) alkalmazhatunk: érzelemközpontú és problémaközpontú megküzdési stratégiát (Lazarus 1978).

Érzelemközpontú megküzdés

Ha tisztában vagyunk azzal, hogy nem tudjuk megváltoztatni a helyzetet, akkor a bennünk keletkező stresszélményt érzelmi síkon enyhítjük. Ezt mindannyian átéltük már életünk során, főként veszteség (például szeretett hozzátartozó elvesztése) esetén. A számunkra fájdalmas érzéseket úgy csökkentjük, hogy a helyzetre összpontosítunk. Ennek *adaptív* (alkalmazkodó) és *maladaptív* (nem alkalmazkodó) megoldási módjai lehetnek:

- *A helyzetből való kilépés/menekülés:* ha ezt tesszük, nem kell szembenéznünk a problémával és belső elvárásainkkal, mert az elkerüléssel időt nyerünk.
- *Figyelemelterelés:* kevésbé konstruktív megoldási mód, ha kísérletet teszünk arra, hogy a pozitív énképpel összeegyeztethetetlen problémákat kizárjuk (például fokozott alkoholfogyasztással).
- *A fenyegetés csökkentése:* azáltal valósulhat meg, hogy a kudarc jelentőségét nem értékeljük jelentősnek. Például új kollektívába kerülve a nehéz beilleszkedést énképünkkel össze nem egyeztethető kudarcként foghatjuk fel, akkor gondolhatjuk, hogy számunkra nem is fontosak az új kollégák, nem is akarunk velük jóban lenni.
- *Támaszkeresés:* a problémákról való beszélgetés megkönnyebbülést hoz, ezáltal segít a hozzájuk kapcsolódó nehézségek érzelmi feldolgozásában.

Problémaközpontú megküzdés

Ezt a gondolati és cselekvési síkon megjelenő stratégiát akkor szoktuk alkalmazni, amikor a kellemetlen helyzetre van befolyásunk, vagy kihívással jár számunkra. Először megpróbáljuk elkerülni vagy megváltoztatni a helyzetet. Ha ez nem sikerül, alternatívákat dolgozunk ki, és a problémára összpontosítva küzdünk meg a helyzettel, arra törekszünk, hogy megoldjuk. Például ha a beosztottunkkal van problémánk, mielőtt leülnénk vele, mérlegeljük, hogy egy esetleges megbeszélés mennyi kárral vagy haszonnal jár. Ha felvállaljuk a kellemetlen beszélgetést, akkor óhatatlanul is szembe kell néznünk saját magunkkal, mert negatív visszajelzést kaphatunk. Elképzelhető, hogy változtatni kell hozzáállásunkon, vagy bizonyos készségünk fejlesztése szükséges.

A problémaközpontú megküzdés esetén is alkalmazhatunk adaptív, illetve maladaptív megoldási módokat:

- Újraértékelés: az énképet érintő negatív visszajelzést követően könnyen fennállhat a kognitív torzítás lehetősége. Ha megbukunk a vizsgán, nem az elégtelen felkészülésünket emeljük ki, hanem a körülményeket okoljuk (például az időhiányt, a tanár elfogultságát), így hiányosságaink már nem lesznek számottevők.

- *Kifogások keresése:* alapvetően a sikereket magunknak, a kudarcainkat a külső tényezőknek tulajdonítjuk. Utóbbi gyakorlatilag egy énvédő mechanizmus, mert a felelősséget nem vállaljuk fel, és másra (személyre, körülményre) „toljuk át". A vizsga előtti kifogások (például „nem volt időm tanulni", „nagyon izgulok", „beteg vagyok" stb.) különösen azért „jönnek jól", mert inkább lássanak minket „szánalomra méltónak", mint inkompetensnek, aki nem tud jó jegyet kapni. Ezáltal védjük pozitív énképünket.
- Önkárosító stratégiák alkalmazása nagyon veszélyes lehet, mert saját magunk hiúsítjuk meg a sikerünket (BERGLAS–JONES 1978). Előrevetítve a kudarchelyzetet úgy menekülünk előle, hogy mesterséges hátrányokat teremtünk a felelősség alóli mentesülés érdekében.
- *A probléma megoldása:* az ideális természetesen, ha szembenézünk a problémával, felvállaljuk annak nehézségeit, az esetleges kudarcot, és teszünk ellene.

Mindannyian mindkét megküzdési módot alkalmazzuk, és nincs bevált recept, amely megmondaná, hogy melyiket célszerű alkalmazni bizonyos helyzetekben. A reakciók függnek az egyéni adottságoktól, a szituáció komplexitásától, az én strukturáltságától, az erőforrásoktól, a lehetőségektől, a kellemetlen helyzet ellenőrizhetőségétől, a lehetséges kudarc jelentőségétől, és még sokáig sorolhatnánk a befolyásoló tényezőket. Ha reális képet alakítottunk ki magunkról, a helyzetet megfelelően értékeljük, figyelembe vesszük a társak visszajelzését, akkor biztosan nyerünk. Ha mást nem, tapasztalatot, amelyet a jövőben a válaszrepertoárunkba be tudunk építeni.

6.4. Önmagunk fejlesztése

Személyiségünknek vannak olyan aspektusai, amelyek fejleszthetők. Ezek működésének tudatosításával és célirányos változtatásával hajthatjuk végre az önfejlesztést. Az önmegvalósítás szolgálatában álló önérvényesítő magatartásnak és flow-élménynek az önismeret az alapja.

6.4.1. A visszajelzések jelentősége

A szociális tanulás folyamatában megjelenő visszajelzések során a viselkedést elismerő vagy nem elismerő információt adunk és kapunk. A visszajelzések céljai, hogy tudatosuljanak a magatartásformáink, hogy nyilvánvalóvá váljon miként hatunk másokra, illetve hogy megtudjuk, mit váltunk ki másokból. Az önismeretünk alakulása szempontjából azért fontosak, mert ezeken keresztül van lehetőségünk formálni saját magunk és mások viselkedését.

A mindennapi életünk során szüleinktől, barátainktól, párunktól, tanárainktól, – de akár tömegközlekedés közben teljesen idegen emberektől számos helyzetben kapunk visszajelzést viselkedésünkkel és egyes tulajdonságainkkal kapcsolatban. Ezekkel a külvilág mindig valamilyen magatartásformánkra próbálja felhívni a figyelmet: valamit jól vagy rosszul csinálunk; viselkedésünk illik a helyzethez, vagy sem; zavaró vagy esetleg meg-

nyugtató – és még hosszasan sorolhatnánk. Mivel a visszajelzések széles palettán mozognak, ezért különbözőképpen érinthetnek bennünket. Másként fogadjuk, ha ugyanazt a kritikus észrevételt hozzánk közel álló, fontos személytől kapjuk, és másként, ha idegentől. A következőkben megvizsgáljuk, hogy mi mindent tanulhatunk ezekből a visszajelzésekből, miért fontosak a viselkedés alakításában, és milyen kontextusban jelenik meg, mi a szerepe, funkciója az életünkben.

A viselkedésünkre érkező *visszajelzések már egészen fiatal korunktól kezdve szerepet játszanak magatartásunk formálásában, amelynek egyik legjelentősebb megnyilvánulási folyamata a szociális tanulás*. Ez a folyamat három szinten zajlik:

- A szociális tanulás első lépése az *utánzás,* amely során különböző helyzetekben a számunkra fontos személyek viselkedését alapvetően öntudatlanul utánozzuk.
- A második lépés az *azonosulás* (modellkövetés), amely során már tudatosabban választunk olyan modellt, amelyet mindenben utánzunk – szeretnénk teljesen olyanná válni, mint a modellül választott személy. Ez főleg kisgyermekkorban figyelhető meg, ekkor általában a kisgyermek teljes mértékben azonosul a szülővel.
- A harmadik és egyben legmagasabb szint a *belsővé tétel* (internalizálás), amely során a személy viselkedése függetlenné válik a külső befolyástól (az előző két szinten még jelen van), és a belső kontroll, illetve a belső meggyőződés szerepe válik kiemelkedővé.

Mind *az utánzás, mind a modellkövetés esetében meghatározó tényező, hogy általában az általunk sikeresnek ítélt személyek viselkedése válik követendő példává* – ugyanakkor az sem elhanyagolható, hogy erős érzelmi kötelék esetében a negatív viselkedésformák modellként szolgálhatnak. Az *internalizáció* abban különbözik ezektől a folyamatoktól, hogy itt már *az énideálok alapjául szolgáló szerepet kapnak a szociális normák és értékek is,* ami elengedhetetlen a belső meggyőződésből fakadó magatartásformák kialakulásához. A szociális tanulás folyamatában természetesen folyamatosan kapjuk a visszajelzéseket a külvilágból arra vonatkozóan, hogy az általunk utánzott viselkedésforma mennyire kívánatos a környezetünk számára. Előfordulhat az is, hogy amit a mások által tartott tükörben látunk, elsőre kifejezetten kellemetlenül érint bennünket, ugyanakkor ezekből is számos információra tehetünk szert. Magyarázatul szolgálhatnak arra, hogy mások miért reagáltak úgy a viselkedésünkre, ami hozzásegíthet magunk „tökéletesítéséhez".

A visszajelzések szerepe és funkciói

Ha szűkebb értelemben a vezető-beosztott viszonylatban vizsgáljuk a visszajelzést, egy kétirányú folyamatot kapunk, amely kötelezően alkalmazott *eszköz és egyben lehetőség is az önismeret elmélyítésére.* A vezető képet kap a pillanatnyi helyzetről, amely iránymutatást ad a célok teljesítésének megfelelő irányáról. A vezető felelőssége a megfelelő visszajelzés adása, mert a teljesítményben jelentkező problémákhoz, a beosztott zavarodottságához, motiválatlansághoz vagy éppen felesleges munkavégzéshez, esetleg indokolatlan szorongáshoz vezethet. Szem előtt kell tartanunk, hogy a *vezetői alapfeladatok egyike a visszajelzés adása, mert befolyásolja a munkavégzést, a mentális jólétet és a munkahelyi légkört, hatást gyakorol a szociális tanuláson keresztül az önfejlesztésre, befolyásolja*

az önértékelést és átrendezi az emberi kapcsolatokat. A vélemények kölcsönös nyílt felvállalása megteremti a nyitottság, a kiszámíthatóság és bizalom légkörét, amely a hatékony együttműködés alapja.

A visszajelzések alapvető funkciói, hogy:

- felszínre kerüljenek az elvárások,
- tudatosuljanak a munkavégzést korlátozó nehézségek,
- megerősödjenek a kívánatos viselkedések,
- és segítsék a nyílt kommunikációt, ezáltal pedig támogassák az együttműködést.

A visszajelzések típusai

A visszajelzéseket különböző szempontok alapján több típusra oszthatjuk.

- A visszajelzés érkezhet *verbális* vagy *nonverbális* kommunikációs csatornákon keresztül.
- A visszajelzést adó szándéka, illetve a másikra gyakorolt hatása alapján beszélhetünk *pozitív* és *negatív* visszajelzésekről.
- Kifejeződhetnek *indirekt* vagy *direkt* formában.
- Előfordulhat, hogy tudjuk, hogy miért kapjuk – *feltételes visszajelzés,* de az is, hogy nem tudjuk – *feltétel nélküli visszajelzés.*
- Lehet *formális* (általában előre eltervezett például *köszöntőbeszéd) és spontán.*
- *Egyértelmű* a visszajelzés, ha az üzenet egyes összetevői erősítik egymást, illetve *kétértelmű,* ha két egymásnak ellentmondó üzenet érkezik egy visszajelzésen belül (például „Szép munka volt. Már ahogy.").
- *Konstruktív,* ha az együttműködést szolgálja és *destruktív,* ha negatív érzéseket vált ki a másikban.

A visszajelzés megfogalmazásának alapelvei

- Ne akarja a másikat megváltoztatni és befolyásolni! Legyen döntési lehetősége.
- A cselekedeteiről beszéljen, és ne a személyiségéről!
- A mondandója legyen egyszerű, megfontolt és konkrét, kerülje az általános és kétértelmű megfogalmazásokat!
- Kerülje a minősítést és a másik elemzését!
- Énüzenetekben (egyes szám első személyben) fogalmazzon!
- Ne adjon túl sok információt!
- Legyen hiteles!
- A visszajelzés felépítésénél a következőkre figyeljen:
  - Konkrét tényeket és viselkedéseket hozzon fel példaként!
  - Fogalmazza meg érzéseit és a történések magára gyakorolt hatását!
  - Fogalmazza meg jövőbeni elvárásait!
  - Teremtsen lehetőséget arra, hogy a másik megfogalmazza megoldási javaslatait!

Visszajelzések adása, fogadása és a felelősség kérdése

A visszajelzések hatását nagyban befolyásolja, hogy MIT? adunk, valamint MIKOR? MIÉRT? és HOGYAN? adjuk. A munkavégzés szempontjából fontos, hogy a visszajelzés ne ártalmas, hanem konstruktív legyen, amely a kiegyensúlyozott munkahelyi légkört negatív irányba nem befolyásolja. A következő körülményekre érdemes figyelni vezetőként:

- lehetőség szerint *ne veszítse el aktualitását a visszajelzés, de ne is zavarja meg a munkafázist.* A fogadása akkor optimális, ha a másik képes a befogadásra, ezért fontos lehet az előkészítés. Jelezzük a visszajelzési szándékot, és egyeztessünk időpontot.
- *Negatív visszajelzést minden esetben négyszemközti helyzetben adjunk. Pozitív visszajelzés esetén pedig szükséges az egyéni mérlegelés,* ismerve a személyt, a kollektívát és a légkört. Bizonyos esetekben a nyilvánosság kellemetlen helyzetet teremthet még pozitív visszajelzés esetén is.
- Teremtsünk lehetőséget, hogy a visszajelzés során *kétirányú kommunikáció valósuljon* meg.

A pozitív visszajelzés adásakor konkrétan fogalmazza meg, mit csinált az illető, az miért volt jó, és milyen hatást gyakorolt rád.

A visszajelzések négy alapszabálya

Akkor adjon visszajelzést, ha szükségét érzi!
Magának is adjon visszajelzést!
Kérjen visszajelzést, amikor szüksége van rá!
Hallja meg, értse meg és döntse el, hogy mit kezd velük!

Korábban már említettük, hogy a visszajelzéseknek nagy szerepe van, mert félreértéseket okozhatnak, és megzavarhatják a munkahelyi légkört. Ezek ellenére egy vezetőnek mégis fel kell vállalnia a negatív visszajelzések adását a nyílt kommunikáció megvalósulása érdekében. Mindenekelőtt mérlegelni kell, hogy a vezetőt mennyiben terheli a felelősség például a munka határidejének a csúszása miatt. Bizonyos helyzetekben a felelősség megoszlása kettős, amit a visszajelzés során is hangsúlyozni kell. *Meg kell vizsgálni,* hogy:

- világos volt-e a feladat,
- megtörtént-e a feladat megértésének ellenőrzése,
- képességet meghaladó feladatkiszabás valósult-e meg,
- rendelkezésre állt-e elegendő idő vagy eszköz.

Ha ezek nem állnak fenn, és a kollégát terheli a felelősség, akkor úgy járjon el, hogy a negatív visszajelzés adása során ne bántsa meg a másikat.

A negatív visszajelzés adásának szabályai

A probléma meghatározásába vonja be a személyt! Elképzelhető, hogy saját maga is tudja, hogy mit hibázott, és miért.
Törekedjen az együttműködésre!
Fókuszáljon a megoldásokra a hibáztatás, a probléma felnagyítása helyett!
Fogalmazza meg a jövőbeni munkavégzéssel kapcsolatos igényeit.

A pozitív visszajelzés nem csak jó érzéssel jár, növeli az önbizalmat és elkötelezetté tesz, hanem torz hatást is eredményezhet, ha érdemtelenül kapjuk. A megérdemelt dicséretet köszönjük meg, és jelezzük vissza, miként érzünk vele kapcsolatban. A hiteltelen áldicséretekkel pedig bánjunk alázatosan.

Az énképünkkel nem egyező negatív visszajelzést kapni nagyon rossz érzéssel jár, még akkor is, ha a másik konstruktívan fogalmazza meg. Ebben az esetben tudatosan kell mérlegelnünk az érveket és figyelni magunkat, hogy milyen reakciókat adunk. Ha képesek vagyunk az érzelmeket lebontani és a tényekre fókuszálni, úgy közelebb jutunk ahhoz, hogy személyiségünk építésére használjuk fel a helyzetet.

A negatív visszajelzés fogadásának szabályai

Ne vágjon a másik szavába!
Hallgasson értő figyelemmel!
Amikor befejezte, énüzenetekkel tükrözze vissza az általa értelmezett mondanivalót és a keltett érzéseit!
Koncentráljon az aktuális kifogásra, és ne emlegessen fel más eseteket!
Végezzen önvizsgálatot!
Keressen megoldást!
A múlt helyett a jövőre fókuszáljon!

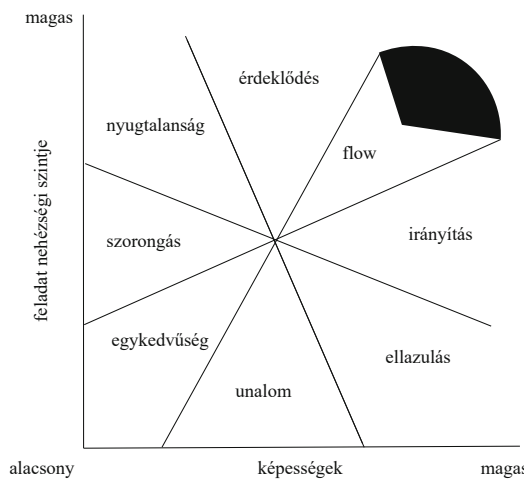
6.4.2. Asszertivitás

Az *asszertív (önérvényesítő) viselkedésről* szintén rengeteg szó esik napjainkban. A szakkönyvek mellett rendszeresen foglalkoznak vele különböző életmódmagazinok is, mint a sikeresség egyik fontos összetevőjével. Arról ugyanakkor elfeledkeznek ezek az írások, hogy kiemeljék a megfelelő egyensúly megtalálását. Az asszertivitás tulajdonképpen egy kommunikációs módszer, amelynek lényege, hogy *nehéz érzelmi szituációban is képesek vagyunk meghallgatni a másikat, őszintén, de nem bántóan kifejezni akár negatív érzéseinket* is – vagyis egyidejűleg figyelembe vesszük mindkét fél érdekeit. Mindez azt is jelenti, hogy miközben képesek vagyunk figyelmesen végighallgatni mások igényeit, a saját érzéseinkért és gondolatainkért is felelősséget vállalunk. Ezzel pedig vissza is kanyarodtunk az önismeret kérdéséhez, ugyanis erre a fajta felelősségvállalásra akkor vagyunk igazán képesek, ha kellő önismerettel rendelkezünk.

6.4.3. Flow-élmény

Csíkszentmihályi Mihály által leírt *flow-élmény* („áramlatélmény") lényege, hogy összhangban vannak kitűzött céljaink, teljesítményünk és eredményeink, *amelynek megélése munka és szabadidős tevékenység közben egyaránt jelentkezhet.* Szűkebben a munka világára vonatkoztatjuk az elméletet. Olvasatában a munka nem egy „szükséges rossz", hanem a személyiségfejlődés egy módja, amely pozitív élménnyel társul. Azon jelenség, „amikor annyira feloldódunk egy tevékenységben, hogy minden más eltörpül mellette, az élmény maga lesz olyan élvezetes, hogy a tevékenységet bármi áron folytatni akarjuk pusztán magáért" (Csíkszentmihályi 2010, 22.). Ennek megéléséhez két kritériumnak kell teljesülnie:

- egyensúlyban kell lennie a kihívásoknak, egyéni adottságoknak és készségeknek,
- ezeknek magas szinten kell megjelenniük.



6. ábra
A flow nyolccsatornás modellje

Forrás: Kádár 2011

Abban az esetben élhetünk át flow-élményt munkánk során, ha az egyéni képességeink és a feladat nehézségi szintje is magas. Az ettől való eltérés nem ideális, és a megfelelő érdeklődés segíti a tevékenységre fókuszálást és az abban való elmerülést:

- Ha a képességeinket meghaladó feladattal állunk szemben, akkor *belső feszültséget,* csalódást élhetünk meg.
- Ha pedig könnyen végezhető feladatot kapunk, akkor egy idő után jelentkezni fog(nak) az *unalom,* a *motiválatlanság* és a *koncentrációs nehézségek.*

Számos országban végzett kutatások alapján bizonyították, hogy a flow-élmény egyetemes jelenség, és az emberek kultúrától függetlenül hasonlóképpen élik át.

A flow-élményt nyújtó tevékenységek nyolc eleme

1. Világos célok megfogalmazása
2. Az adottságok és a feladat összhangja
3. Lehetőség a tevékenységben való elmerülésre
4. Feladatra való összpontosítás
5. Kontrollálási képesség
6. Az én határainak változása
7. Az időérzékelés megváltozása
8. Önmagában is örömöt adó feladat végzése

Ahogy a bevezetőben említettük, az önismeret útja göröngyös, amely sokszor zsákutcába, de akár a fellegekbe is emel bennünket. A törekvő, kihívásokat kereső vezető számára pedig nem lehet más a cél, mint saját személyiségét fejleszteni. Az önmegvalósítás az a viselkedésforma, amikor az egyén a benne rejlő lehetőségeket maximális mértékben igyekszik feltérképezni, megérteni és kiteljesíteni. Az önmegvalósító emberek általában érett személyiséggel rendelkeznek, kreatívak, spontánok, képesek a tudatos jelenlétre az életükben, problémamegoldás és autonómia jellemzi őket, amelyek akár lehetnek egyben életcéljaink (lásd más megközelítésben a 4.1. és a 5.2. fejezetekben).

Összefoglalás

Az önmagunkról való tudás komplex folyamatokat feltételez, amelyek fokozatosan fejlődnek ki gyermekkortól. Az érett tudatelmélet kialakulását megelőzi az éntudat, a mentalizáció képességének kialakulása és a hamis vélekedés megértése.

Lelki életünk kiegyensúlyozottságához és a hatékony munkavégzéshez szükséges egyik legfontosabb feladatunk, hogy a szociális kontextusokon keresztül megismerjük önmagunkat. Folyamatos önértékelés segítségével elemezzük viselkedésünket, gondolatainkat, és mérlegeljük mások reakcióit. Törekszünk arra, hogy megvédjük énképünket különböző megküzdési stratégiák alkalmazásával. Ennek bázisán vagyunk képesek a pozitív önértékelésre és reális visszajelzések adására, illetve fogadására.

Rendkívül fontosak a visszajelzések, amelyek elmélyítik önismeretünket. Saját felelősségünk önmagunk fejlesztése és céljaink megvalósítása, amelyhez eszköz a tudatosulás mellett a flow-élmény.

Ellenőrző kérdések

1. Keressen példát arra, hogy a vak területének méretét milyen gyakorlatokkal tudná csökkenteni!
2. Figyelje meg, hogy milyen megküzdési módokat alkalmaz jellemzően! Észrevesz-e tipikus helyzeteket? Ha igen, mik azok, és miért használja azokat?
3. Melyek számára azok a legfontosabb tényezők, amelyek a munkája (képzése) során átélt flow-élményt létrehozzák?

Ajánlott olvasmányok

Beck, J. (2002): *Kognitív terápia: kezdőknek és haladóknak*. Budapest, MVKTE.

Csíkszentmihályi M. (1997): *Flow. Az áramlat. A tökéletes élmény pszichológiája*. Budapest, Akadémiai Kiadó.

Horváth I. – Tverdota Gy. – Szőke Gy. szerk. (1992): *„Miért fáj ma is?" Az ismeretlen József Attila*. Budapest, Balassi Könyvkiadó.

Csíkszentmihályi M. (2004): *Flow, the secret to happiness*. Előadás. Elérhető: www.ted.com/talks/mihaly_csikszentmihalyi_on_flow?language=hu (Letöltés ideje: 2018. 05. 25.)

7. A szocializáció folyamata

Pápay Nikolett

1800-ban, egy francia paraszt birtokán egy ismeretlen 12 év körüli fiút kaptak el zöldséglopás közben. A gyermek ruhátlansága és ápolatlansága mellett emberi nyelven nem beszélt, viselkedése zavarodott volt, félt az emberi közeledéstől. Származásáról később sem tudtak semmi biztosat kideríteni, de annyi bizonyos, hogy felbukkanását megelőzően nem emberi közösségben nevelkedett. A Victornak keresztelt aveyroni vad gyermeket különböző eszközökkel próbálták a nyelvre, társas szabályokra megtanítani, ezek a próbálkozások azonban nagyrészt sikertelennek bizonyultak. Végül arra jutottak, hogy a fiú közelebb áll az állatokhoz, mint saját fajához: nem aludt ágyban, nem volt hajlandó ruhát felvenni, szükségét ott végezte, illetve akkor, amikor rájött, és a hosszú tanítás ellenére sem tanult meg pár szónál többet. Úgy tűnt, esetében hiányoznak belőle azok az alapvető készségek, amelyek a társadalomba való beilleszkedést szolgálják. Mi okozta Victor esetében a sikertelenséget? Ebben a fejezetben pontosan erre keresünk választ, vagyis a sikeres szocializáció alapvető feltételeit járjuk körbe.

7.1. A szocializáció alapfogalmai

A szocializáció egész életen át tartó fejlődési folyamat, amely a társas környezettel való folyamatos interakció során alakul ki. Ebben a folyamatban a szocializáció alanya bevezetésre kerül a társadalomba, elsajátítja annak normáit, értékeit, tudását és hiedelemrendszerét, miközben önálló személyes identitását, önazonosságát is kialakítja. A szocializációnak több megközelítése is lehetséges; szociológiai szempontból inkább magát a folyamatot értelmezik, ahogyan az egymást követő generációk átörökítik, módosítják, újraértelmezik az idők során felhalmozódott emberi tudásanyagot, pszichológiai szempontból pedig inkább az egyénre koncentrálnak, az ő társas-környezeti térben bejárt fejlődési útvonalát követik nyomon.

Szocializációs ágensnek nevezzük azokat a személyeket, akik az egyén szocializációjában aktívan részt vesznek, direkt vagy indirekt módon szerepet vállalnak, a szocializáció alanya pedig az a személy, akire a szociális ágensek hatnak, akinek a szocializációs fejlődését aktuálisan vizsgáljuk. A szociális ágenseknek sajátos céljaik, erőfeszítéseik, nevelési elképzeléseik vannak, ezek alakítják a szocializáció alanyának személyiségfejlődését. Másfelől a szocializáció alanyának önálló pszichés adottságai, veleszületett temperamentuma, *biológiai prediszpozíciói* vannak, amelyek visszahatnak a szociális ágensekre, módosítva a nevelés hatásait, így sokkal inkább egy kölcsönös interaktív folyamatról beszélhetünk szociális ágens és alany között, mintsem egyirányú nevelési hatásról. Ez magyarázatul szolgál arra is, miért nincs két egyforma szocializációs folyamat, hogyan alakul ki minden

egyes személy esetében csak rá jellemző szocializációs mintázat, önálló személyiség. A szociális ágensek lehetnek formálisak, őket a szocializáció alanya nem választja, ilyenek például a szülők, tanárok, fontos felnőttek a gyermek életében. Ebben az esetben a szocializáció folyamata tudásátadás szempontjából hierarchikus, hiszen elsősorban a szociális ágens adja át tudását, tapasztalatait az egyénnek, aki a saját személyiség-prediszpozíciói mentén értelmezi, fogadja vagy utasítja el azokat. Az informális szociális ágensek abban különböznek a formális ágensektől, hogy őket a szocializáció alanya választja ki, így ezekben a kapcsolatokban inkább a kölcsönösség, az egymásra hatás egyenjogúsága jellemző.

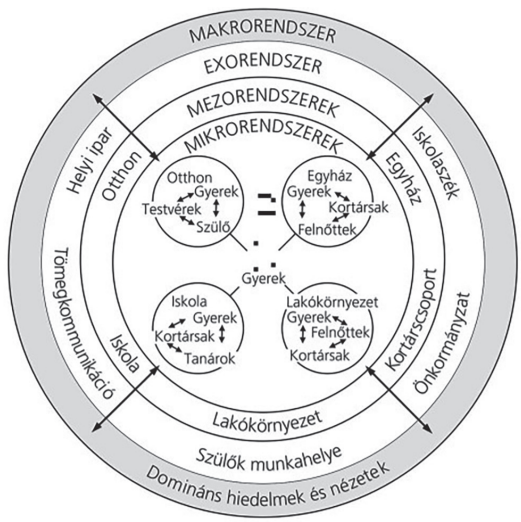
Kultúrának nevezzük egy adott térben is időben jelen levő anyagi és szellemi javak összességét, amelyet egy emberi közösség magáénak érez. A kultúra magában foglalja az életformák sajátos mintázatát, a szokás- és hiedelemrendszereket, a felhalmozott értékeket és tudásanyagot, amelyeket az egymást követő generációk áthagyományoznak egymásra. Minden kultúra sajátos módon értelmezi az ember lehetséges szerepeit, magatartásmódját és gondolkodását a világban, keretként szolgál arra nézve, hogyan kell vagy lehetséges élni. A kulturális szabályozók a normák, értékek és hiedelmek rendszere, amelyeket a szocializáció során sajátítanak el a közösség tagjai. *A hiedelmek naiv, vagyis hétköznapi tapasztalatok, illetve tudományos ismeretek elegyéből állnak össze,* és *ezek formálják az emberek gondolkodásmódját, meggyőződéseit, hitrendszerét.* A hiedelmek az idők során radikálisan megváltoztak, elsősorban a tudomány fejlődésének köszönhetően. A középkori orvoslás eszköztára például érthetetlennek, veszélyesnek tűnik a mai hétköznapi ember számára, ahogy nevetségesnek tűnik az az elgondolás is, hogy a Föld lapos. Ugyanakkor fontos látni, hogy minden kultúra kizárólag a saját jelentésmezejében képes értelmezni a világot, és mindez a gondolkodásmódjának alapjait, viselkedésének stratégiáit is meghatározza. A naiv társadalmak erős hitrendszere, mágikus gondolkodása például segítségül szolgált arra, hogy a tudományos ismeretekben jelentkező hiátusokat befoltozza. Ha nem ismerjük a villámcsapás mögött meghúzódó fizikai történéseket, azt könnyen mágikus isteni erőnek tulajdoníthatjuk, ezáltal létrehozva egy lehetséges magyarázómodellt az égi jelenségre, csökkentve az érthetetlennel szembeni szorongást. A természeti rítusok tehát érzelmi biztonságot nyújthattak a naiv társadalmak emberei számára a kiszámíthatatlan, érthetetlen világgal szemben.

Az értékek mint a kultúra szabályozói támpontot nyújtanak ahhoz, mi a jó és mi a rossz, hogyan helyes viselkedni. A normák szintén szabályozók, olyan viselkedéses elvárások, amelyek iránytűként szolgálnak az egyén társadalomba való beilleszkedéséhez. A helyes útról való letérés, vagyis a *deviancia* az adott társadalmi-kulturális elvárásokkal való szembenállás, a kulturális szabályozók elutasítása, az értékek és normák megszegése. Az értékeket és normákat az adott közösség jóváhagyja, és a szocializáció során átörökíti. A hitrendszerek változása idővel ezeken is módosít, ahogyan a felhalmozott tudásanyag megváltoztatja az emberek gondolkodását, a norma- és értékrendszerek is változnak. Összességében tehát sem a kívánatos viselkedés formái, sem a deviancia kritériumai nem egyetemesek, csak egy adott társadalmi-kulturális kontextusban érvényesek. E *kulturális relativizmus értelmében minden emberi viselkedés jelentése csak az adott kulturális kontextusban értelmezhető helyesnek vagy helytelennek,* normasértőnek vagy deviánsnak, így a holisztikus (átfogó) megközelítés nélkülözhetetlennek tűnik az egyén szocializációs folyamatának megértése szempontjából.

7.2. Az egyén szocializációja

Az egyén alapvetően társas lény, születésétől kezdve része társas környezetének, a számára adott társadalmi-kulturális kontextus az a közeg, amely formálja, alakítja fejlődése során, illetve amelyre ő maga is visszahat. Ez az *interakciós folyamat* teszi lehetővé az egyén alkalmazkodását a térben és időben meghatározott emberi viszonyrendszerekbe. Ahogy láttuk, a társadalmi-kulturális kontextus mindig változik, így az alkalmazkodás kívánatos formái is módosulnak az idők során. Az egyén személyiségfejlődése tehát csak az őt körülvevő speciális környezet jellegzetességeinek figyelembevételével érthető meg.

Ezt az összetett folyamatot számos vonatkozásban értelmezték, amelyek közül a rendszerszinten gondolkodó elméletek megközelítése a legátfogóbb. Bronfenbrenner (1979) *ökológiai modellje* segítségével nyomon követhetjük azokat az egymásra épülő környezeti hatásokat – rendszerszinteket –, amelyek közvetlenül vagy áttételesen alakítják az egyén szocializációját. Ahogyan az 7.1. ábrán is látható, a modell egy hagyma rétegeire emlékeztet, amelyben a rétegek egyre tágabb társas-kulturális dimenziót foglalnak magukba. Bronfenbrenner alapvetően négy rendszerszintet különített el: mikro-, mezo-, exo-, valamint makrorendszereket.



7. ábra
Bronfenbrenner ökológiai modellje

Forrás: Bronfenbrenner 1979

- *Mikrorendszer* a fejlődő egyénhez legközelebb álló rendszerszint, amelyhez közvetlenül kapcsolódik, és amelyből direkt úton nyer tapasztalatokat. Legelemibb komponense a család és lakókörnyezet, az iskola, ahova jár, a felnőtt és kortárs csoport, akikkel a napi rutin során érintkezik. A szülők, családtagok, barátok és egyéb mikrorendszerben jelen lévő szociális ágensek pszichológiai adottságai, személyiségjegyei, nevelésről való elképzelései alakítják az egyén alkalmazkodási formáit.

- *Mezorendszer* a mikrorendszerekből szőtt, az életkor előrehaladtával egyre bővülő háló, amelynek stabilitása függ a benne lévő mikrorendszerek közötti harmóniától. Bronfenbrenner feltételezi, hogy az egyén viselkedése mindig a környezeti színterek kapcsolódási módjának függvényében alakul. Amennyiben az elsődleges kapcsolati rendszerek jól illeszkednek egymáshoz, például az iskola és a család nem képvisel nagyon eltérő értékeket és normákat, úgy az egyén kiegyensúlyozott módon képes eligazodni saját mezorendszerében. Amikor azonban a mikrorendszerek között éles értékrendbeli különbség áll fent, az egyén ütközőfelületté válik az értékek konfrontációjában. Ha például egy fiatal életében a számára fontos kortárs szubkultúra nagyon más normakövető stratégiát visz, mint a család vagy az intézményes oktatás, akkor ez komoly kihívást és pszichés distresszt is okozhat a számára. Ebben az esetben kénytelen számos konfrontációt vállalni, meg kell tanulnia szelektálni az értékek között, kompromisszumokat kötni, saját értékrendet kialakítani.
- Az ökológiai modell következő szintje az *exorendszer,* amely már egy szélesebb társadalmi kontextust foglal magában, és csak indirekt módon befolyásolja az egyén működését. Olyan intézményes kereteket biztosít, amelyek helyi társadalmi-kulturális szinten szabályozzák az egyén életét és fejlődési lehetőségeit. Ilyen intézményes keret például a lakókörnyezet földrajzi, infrastrukturális jellege, az önkormányzat vagy a helyi közösségek szervezettsége, a szülők szocioökonómiai státusza, munkahelye vagy a tömegkommunikáció hatásai. Ezek a közvetett adottságok is egyfajta szabályozók, elősegíthetik, de gátolhatják is az egyén kibontakozását. Például egy jó képességekkel rendelkező gyermek tanulási lehetőségei egy nagyvárosban sokkal differenciáltabbak, mint egy kistérségben élő társáé.
- Végül legmagasabb szinten a *makrorendszer* áll, amely megjeleníti a társadalmi berendezkedés kulturális adottságait, hiedelemrendszerét, értékrendjét. Az adott társadalom által sajátjának elfogadott nézeteket foglalja magában. A normák és értékek makrorendszerének konkrét kifejeződései az exo- és mezorendszerek intézményesült formái, amelyek gazdasági, politikai, szociális keretet nyújtanak a szocializáció folyamatának. Amikor a makrorendszer paradigmatikus keretei módosulnak, az változást okoz az egyén közvetlen mikrorendszerében is. Például a 20. században a nemi szerepekről való társadalmi gondolkodás változásai radikálisan megváltoztatták a nők társadalomban betöltött lehetőségeit, megnövelte a nők iskolázottsági szintjét, munkahelyi választásait, családon belüli szerepét, mindez kihatott gyermeknevelési elképzeléseikre, vagyis gyökereiben változtatta meg a felnövekvő új generációk gondolkodásmódját, viselkedéses repertoárját. Az egyén fejlődése tehát a legmagasabb szinten kulturálisan is determinált, meghatározza az a felfogásmód, ahogyan egy időben és térben meghatározott emberi közösség az őt körülvevő világról gondolkodik.

7.2.1. Szocializációs színterek

A szocializációs színterek azok a társas-környezeti helyzetek, amelyek – különböző mértékben és eltérő módon – fontos szerepet töltenek be az egyén személyiségfejlődésében

(Kollár–Szabó 2004). Megkülönböztetünk elsődleges és másodlagos színtereket aszerint, hogy milyen intenzitással és gyakorisággal befolyásolják a fejlődés menetét.

Elsődleges szocializációs színtér

Elsődleges szocializációs színtér a család, a benne lévő szociális ágensekkel, vagyis családtagokkal. A születés utáni időszakban a gyermek számára elsősorban az elsődleges gondozó (legtöbb, de nem minden esetben az anya) tölti be ezt a szerepet, mivel leginkább a vele való interakcióban tölti a gyermek ideje jelentős részét. Az elsődleges szocializációs színtér fontosságát bizonyítja, hogy ezek a korai tapasztalatok nyújtanak mintát a későbbi társas kapcsolatok kialakításához is. Az anya-gyermek kapcsolat minősége, a két fél kölcsönös egymásra hangoltsága elemi társas tapasztalat a gyermek számára, mivel a reciprocitás e korai élménye szabályozó funkcióval bír a későbbi életkorokban létrejövő emberi viszonyulásokhoz. Ezért rendkívül lényeges, hogy az elsődleges gondozó megfelelő mértékben szenzitív legyen a gyermek szükségleteire, rendelkezésre álljon, és kiszámítható legyen a viselkedése. Winnicott (1999) *elég jó anya* fogalma értelmében az anyával létrejövő szinkronicitásnak, vagyis megfelelő összehangoltságnak köszönhetően tanulja meg a gyermek emocionális állapotait szabályozni, a ringatás, testi kontaktusok során olyan palliatív, önnyugtató technikákat sajátít el a gyermek, amelyek a későbbi önszabályozásban játszanak lényeges szerepet. Egyes szerzők, például a magyar származású Margaret Mahler (1973), azt hangsúlyozzák, hogy a személyiségfejlődés szempontjából az első három életév a legmeghatározóbb. Mahler szerint a világrajövetel nem esik egybe a pszichológiai születéssel. A pszichológiai születés, vagyis a személyiség kialakulása hosszabb fejlődési út bejárásának eredménye, amelynek során az anyával való szoros interakciónak köszönhetően kialakul a gyermekben az ősbizalom (az anya által nyújtott biztonság belső reprezentációja), egy olyan alapvető biztonságérzet, amely nélkülözhetetlen a világra való nyitottsághoz, a társas-környezeti ingerek későbbi *explorációjához.* Ez az időszak az önállósodás folyamata is egyben, az anyáról való fokozatos leválás során a gyermek megtanulja megkülönböztetni magát a másiktól, kialakul az *autonóm énélmény* (a gyermek saját magáról alkotott belső reprezentációja). Mindezek alapján Mahler a személyiségfejlődés során bejárt utat szeparációs-individuációs folyamatnak nevezte el.

Az elsődleges gondozó mellett a család többi szereplője is fontos szerepet tölt be a gyermek életében. Rendszerszemléleti megközelítésben a család egy jól körülhatárolt szupraindividuális, vagyis egyén felett álló egység, amelyet önmagában is szükséges értelmeznünk (Minuchin 1974). A családot a tagok közötti kölcsönös kapcsolatok rendszere és sajátos dinamikus egyensúlyi állapotok jellemzik. A családnak törekvése, hogy megőrizze a kialakult egyensúlyi állapotot, illetve új egyensúlyi állapotokat hozzon létre a változások, új minőségek megjelenésekor (például életciklusváltások során). A család rendszerének meghatározott viselkedéses mintázata, érzelmi hőfoka, kommunikációs stílusa van, valamint sajátos játszmái és problémakezelő stratégiái, amelyek jelentősen befolyásolják a benne élők későbbi társas helyzetekhez történő alkalmazkodását is. A családban betöltött szerepek és funkciók sokszor rögzítettek; a viszonyulások lehetnek szimmetrikusak vagy komplementer jellegűek. A szimmetrikus viszonyulást a felek egyenrangúsága jellemzi (például testvérkapcsolatok), míg a komplementer viszonyulásokban alá-, fölérendelt

kapcsolódásokat vagy egymást kiegészítő viselkedéseket figyelhetjük meg (például tanítás/meghallgatás, vádaskodás/mentegetőzés). A család rendszerén belül általában alrendszerek működnek. A nukleáris családokban leggyakrabban két alrendszert különböztetünk meg, a szülői/házastársi alrendszert és a gyermekek alrendszerét. Lényeges, hogy a két alrendszer pszichológiai értelemben jól körülhatárolt legyen, a gyermek és felnőtt szerepek ne keveredjenek egymással. *A család számos funkciója közül kiemelendő segítő, védő funkciója, amelynek köszönhetően az egyént személyes síkon, individuumként közelítik meg, jelentős feszültségkezelési lehetőséget kínálva ezzel a számára.* Emellett egyfajta „kapuőr funkciót" is betölt: a külvilágban szerzett tapasztalatok, külső hatások közös értékelésen mennek keresztül, ez a szűrő funkció segíti a tagokat a környezeti ingerek közötti eligazodásban, a saját értékrend felállításában. A visszajelző funkció hatására az egyén nemcsak a társas történésekkel kapcsolatban, hanem saját magára vonatkozóan is kap visszajelzéseket, amelyek támpontot nyújtanak az önmagáról kialakított kép formálásában is. Ennek köszönhetően a személyes identitást is alakítja a család sajátos hiedelemrendszere, értékei és normái, vagyis a család önmagáról való gondolkodása, a családi identitás. A szülők intézménye vonatkoztatási keretet nyújt, álláspontja meghatározó a későbbi véleményformálásban. Ez nem jelenti feltétlen azt, hogy a gyermek mindig azonosul a család értékrendszerével, inkább úgy fogalmazhatunk, hogy a későbbiekben referenciapontként használja azt. Mindezek alapján nem meglepő, hogy a diszfunkcionális családokban felnövők számára komoly nehézséget nyújthat a családi minták sérülése vagy hiánya, hiszen nekik önállóan kell értékrendjüket kialakítani, vagy más forrásokból, például másodlagos színterekből kell mintákat, azonosulási felületeket keresniük.

Másodlagos szocializációs színterek

A család mellett egyéb társas közegekkel is érintkezésbe lép a gyermek, és ezek is hatnak személyiségfejlődésére. *A másodlagos szocializációs színterek új helyzetek elé állítják, új tapasztalatokkal gazdagítják, amelyek során önmagát más vonatkozásokban is megismerheti.* Másodlagos színtér például az egyén életét végigkísérő intézményes oktatás, a bölcsődétől az egyetemig. Az így megismert szociális ágensek szintén referenciaként szolgálnak, hiszen mások (tanárok, diáktársak, példaképek) értékrendje a fontos, elvárásai az egyén önmagával kapcsolatos elvárásait, értékrendjét is alakítják. Míg a családba beleszületik a gyermek, addig a másodlagos színterek helyeit, személyeit sokszor ő maga választhatja ki, vagy épp cserélheti le (például baráti társaságok, továbbtanulás, iskolaváltás), vagyis önállóan alakíthatja kapcsolatainak minőségét, a rá gyakorolt hatásokat. A másodlagos színterek *elsődleges funkciója, hogy leképezi az egyén számára a társadalom szerkezetét és főbb szerepeit.* Míg a családban inkább a személyes identitás erősödik, addig a másodlagos színtereken nyilvános énjét építi ki a személy. Bár mindkettő fontos része személyiségünknek, és együttesen adják ki énünk összetett egységének érzetét, nyilvános és személyes identitásunk több mindenben is különbözhet egymástól. Szerepviselkedéseink, másokkal kialakított énhatáraink, kommunikációs stílusunk a különböző szociális színtereken igen eltérő lehet. A*z érett, autentikus személyiséggel rendelkező egyén ezeket integrált egységbe képes rendezni, miközben megfelelő módon képes alkalmazkodni, vagyis idomulni a szociális-környezeti feltételekhez.*

7.2.2. A szociális tanulás folyamatai

Ebben az alfejezetben a szociális térben zajló alapvető tanulási mechanizmusokat tekintjük át, vagyis arra keresünk választ, hogyan sajátítjuk el a társadalom által fontosnak tekintett normákat és értékeket. *A szociális ágensek különféle módszereket alkalmaznak annak érdekében, hogy az egyén megismerje a kívánatos viselkedéses mintázatokat, erkölcsi szabályokat, kulturális értékeket.* A készségek elsajátításának folyamatában direkt instrukciók, tanítások és indirekt mintaadási folyamatok is szerepet játszanak. A közvetlen tanítás általában tudatos, és a nyelv segítségével történik, de nem tudatos és nonverbális eszközök is segítik a tanulási folyamatot. A szülők elmagyarázhatják gyermeküknek, hogy miért fontos piros lámpánál megállni, de fontos, hogy saját következetes viselkedésükkel is alátámasszák a közlekedési szabályt. A direkt instrukció és a modellnyújtás közötti inkongruencia (össze nem illés) ambivalens információértékkel bír a gyermek számára, vagyis aki „bort iszik és vizet prédikál" az a szabály áthághatóságának üzenetét közvetíti. Ugyanakkor a szabályok sokszor nem merevek, szituatív tényezők befolyásolhatják, így alapvetően a rugalmas, helyzetfelismerő viselkedést érdemes elsajátíttatni, amelynek feltétele, hogy a szociális ágens reflektív módon segítse a szocializáció alanyát az értelmezési folyamatban.

Direkt instrukciók használata során nyelvi eszközökkel segítik a szocializáció alanyát a tanulási folyamatban. Ezek legtöbbször az elvárt viselkedés irányítói, utasítások, tiltások, felszólítások, kérések, iránymutatások formájában, vagyis azt határozzák meg, mit szabad vagy kell cselekedni a különféle társas helyzetekben. Az így elsajátított viselkedéses repertoár sok esetben forgatókönyvszerűen működik, és alkalmazható más, hasonló helyzetekben is. Kialakítunk étkezési, társalgási, tisztálkodási forgatókönyveket, megtanuljuk, mit tegyünk, hogyan viselkedjünk a boltban, étteremben, iskolában, munkahelyen, életünk számtalan kontextusában. A direkt instrukciók beépülése általában jutalmazással és büntetéssel szabályozható. A *jutalmazás* és *büntetés* egy adott viselkedésre adott reakció, amely bátorító, megerősítő funkcióval bír, vagy épp ellenkezőleg, helytelenít vagy elutasít. A *formálás* (shaping) során a személy megtanulja mely viselkedésformák jutalmazó értékűek a számára, és melyeket jobb elkerülni. A jutalmazás és büntetés eszközei igen változatosak lehetnek. Emberi viszonyulásokban *nemcsak fizikai értelemben beszélhetünk jutalmazásról és büntetésről* (például ajándékozás/fizikai bántalmazás), hanem pszichológiai értelemben is (dicséret/szidás; elismerés/rosszallás), amelynek során az egyén elfogadva vagy elutasítva tapasztalja meg önmagát a számára fontos másik visszajelzései alapján.

Tény, hogy a büntetéssel hatékonyan és gyorsan érhet el a szociális ágens viselkedésváltozást, mivel az elutasítás érzése diszkomfortérzéseket szül az egyénben és elkerülő magatartást mozgósít, ezért sokszor szerepel a szülők nevelési eszközei között. Ugyanakkor *számos pszichés hátránya lehet a túlzott büntetés alkalmazásának,* nemkívánatos mellékhatásokkal járhat, okozhat például emocionális zavarokat, szorongást, elkerülő magatartást vagy agresszív viselkedést. Ne feledjük, hogy az antiszociális fiatal felnőtteknél a bántalmazás majdnem mindig ott szerepel az előtörténetben. Másik nehézség a kizárólagos büntetés alkalmazása során, hogy nem kínál alternatívát, mivel csak arra mutat rá, mit nem szabad csinálni (lásd részletesebben a 4.1. fejezetben). Ezek fényében a fizikai büntetést mindenképpen érdemes kerülni, valamint viselkedéses alternatívákat kell kínálni a nem kívánatossal szemben. A túlzó büntetés alkalmazása helyett a szociális ágensek feladata, hogy határokat szabjanak, segítsék a gyermeket a problémamegoldásban, támogató, pozitív

érzelmekkel megalapozott kapcsolatot teremtsenek, a problémás viselkedésre azonnal reagáljanak a gyermek érettségét, életkori adottságait szem előtt tartva.

Másfelől a *kizárólagos jutalmazás alkalmazása sem problémamentes.* Pszichológiai kísérletekkel bizonyították (DECI 1993), hogy a rendszeres tárgyi jutalmazásnak kedvezőtlen hatása van a belső motivációra (lásd még a 11.3. fejezetben). Ha egy kisgyerek örömét leli az alkotásban, nem érdemes ajándékkal, édességgel kifejezni tetszésünket. Ebben az esetben ugyanis, az a belső visszacsatolás, hogy „azért csinálok valamit, mert az önmagában örömöt jelent a számomra" sérülhet, hiszen kívülről kap a gyermek megerősítést cselekedete értelmére, elfogadottságára. *Belső motivációja* – amely énkép-megerősítő funkcióval is bír – *külső motivációvá* válik. Ebből következően csak akkor fog legközelebb az adott tevékenységbe, ha kívülről érkezik a jutalom, többé nem belső késztetése vezérli azt. A fent említett kísérletekben azt az eredményt kapták a kutatók, hogy az egy dollárral jutalmazott örömteli tevékenységek gyakorisága csökkent azokkal szemben, amik nem lettek külsőleg jutalmazva. Következtetésképpen, ha a jutalmazás kontrolláló, irányító hatása a hangsúlyos, akkor a belső motiváció csökken, mivel a viselkedés szabályozója külsővé válik. Ugyanakkor, ha a jutalmazás kompetencianövelő aspektusa (például dicséret, elismerés formájában) hangsúlyos, az megőrizheti a belső motivációt, erősítve a személy önmeghatározását, pozitív énképének kialakítását.

Ahogyan már említettük, *a szocializáció interakcióban zajló folyamat, vagyis a gyermek szocializációra való készsége ugyanolyan fontos szerepet játszik a tanulás során, mint a szociális ágens moduláló szándéka.* A gyermek születésétől fogva rendelkezik olyan készségekkel, amelyek elősegítik, hogy aktív résztvevője lehessen a normaátadásnak. Kezdetektől fogva megfigyeléseket végez környezetével kapcsolatosan (obszervációs tanulás), és a megfigyelt viselkedéses mintákat megtanulja leképezni (utánzás, modellálás). Az utánzás képességéhez szükséges, hogy a gyermek saját énjét a másiktól jól körülhatárolható módon meg tudja különböztetni. Az első év végére már teljes cselekvéssorokat képes leutánozni a gyermek, majd a második életév végére késleltetett utánzásra is képessé válik, vagyis térben és időben eltávolodva is tud cselekvéssorokat felidézni. Ráadásul az életkor előrehaladtával már nemcsak a fizikai értelemben vett megfigyeléses helyzetek, hanem kognitív reprezentációk (például hallani vagy olvasni valamiről) is működhetnek modellálásként. A modellálás lehet direkt és indirekt hatású is, ez utóbbi gátlástalanító funkcióval bír, például egy „verekedős" film után a gyerekek nem biztos, hogy verekedni kezdenek, de valószínűleg hajlamosabbak lesznek kiabálni.

A *modellkövetés* folyamatát a szociális ágens bizonyos adottságai elősegíthetik, ilyen facilitáló tényező például, ha a modell hatalommal, presztízzsel rendelkezik a szocializáció alanya számára, ha gondoskodó, érzelmileg biztonságos környezetet teremt neki, vagy ha sikeresebb, ügyesebb a modellkövetőnél. A szülők a legtöbb esetben megfelelnek ezeknek a kritériumoknak, és életvitelük, magatartásmintáik prototípusként, vagyis viszonyítási alapként szolgálnak gyermekeik számára a társas helyzetekben való eligazodásban. Mint ahogyan már említettük, a szülők által képviselt mintától negatív és pozitív irányban is el lehet térni, de minden esetben *referenciapont,* amelyet számításba vesz a gyermek döntései, választásai során. A mintakövetés során a külvilágból átvett elemeket az egyén idővel sajátjaként éli meg, ezáltal a modellkövetés belsővé és stabillá válik, többé nem átmeneti jellegű, hanem beépül a személyiségbe. A belsővé válás folyamatában megkülönböztetjük az identifikáció és az interiorizáció fejlődési állomásait.

Identifikáció

Az identifikáció, vagyis azonosulás során a személy erős késztetést érez, hogy azonosuljon a számára fontos másikkal, célja, hogy hasonuljon hozzá, illetve annak kívánatos tulajdonságait magáévá tegye. Erős pozitív érzelmi háttér szükséges ennek megvalósításához, ezért legtöbbször megfigyelhető, hogy az egyén számára fontos másik példakép vagy ideál formájában ölt testet. Érdekes ugyanakkor, hogy az érzelmi bázis nem csak pozitív töltésű lehet, elképzelhető traumatikus élmény hátterén létrejövő azonosulási folyamat is, ilyen például az erőszak elkövetőjével történő identifikáció. A traumatikus kötődés iskolapéldáját egy Stockholmban történt bankrablás nyújtja, amelynek során az áldozatok a túszdrámát követően erős pozitív érzelmeket kezdtek tanúsítani elkövetőikkel szemben, többek között gyűjtést szerveztek a bankrablók jogi védelmének fedezetére. Az esetről elnevezett *Stockholm-szindróma* azt a lelki jelenséget írja le, amikor a traumatikus élmény során az egyén megéli a legmélyebb kiszolgáltatottságot, és ezzel úgy próbál megküzdeni, hogy átveszi az agresszor nézőpontját, szimbolikusan felruházza magát annak hatalmával, erejével, kontrollképességével. A jelenség arra emlékeztet, amikor a sámán vagy varázsló állatbőrbe öltözve lejt rítustáncot, és ezáltal szimbolikusan átveszi, magáévá teszi az elejtett vadállat erejét, képességeit.

Interiorizáció

Az identifikációt követő végső fejlődési állomás a tanulási folyamatban *az interiorizáció, vagyis a normák, értékek sajátként való megélése, belsővé tétele.* Ekkor már a mintakövetés teljesen függetlenedik a külső kontrolltól (csökken az identifikációt létrehozó példaképek szerepe), és cselekvést irányító belső reprezentációvá válik. Innentől alapvetően az egyén belső meggyőződése szabályozza, mi számít helyes vagy helytelen cselekednek. Az interiorizáció tehát a *viselkedés önszabályozó mechanizmusait hozza létre, például a lelkiismeret vagy a bűntudat formájában,* és bár a beépült belső fékek minősége és erőssége függ a korábbi szülői-nevelői magatartásmódoktól, az egyén ezeket mégis saját személyiségműködéseként éli meg. A szocializáció végső célja tehát az autonóm viselkedésszabályozó aktivitás elsajátítása, önkontroll a saját lehetőségek, döntések felett, jövőbeli új helyzetek rugalmas kezelése az önregulációs készség felhasználásával. Úgy is fogalmazhatunk, hogy idővel az egyén megtanulja önmagát szocializálni az elsajátított belső reprezentációk segítségével.

7.3. A kötődés szerepe és típusai

Az eddigiek alapján nem kétséges, hogy a szocializáció folyamatában kulcstényező a másik személyhez való kapcsolódás képessége, illetve az így kialakult interakció minősége. A kapcsolat minőségének meghatározó erejét szem előtt tartva fontos górcső alá vennünk a kötődés pszichológiai jelenségét, szerepét a személyiségfejlődésben, illetve azokat az osztályozási szempontokat, amelyek meghatározzák fajtáit, típusait.

A kötődés, vagyis a közelségkereső viselkedés és a közelség fenntartásának igénye velünk született szükséglet, amely már a legkorábbi életévek során jelentkezik. A kisgyermek

elsődleges gondozóhoz való feltétlen ragaszkodását kezdetben a táplálás jelenségéhez kötötték (Freud 1986), vagyis azt gondolták, az anya közelségének keresésére az ad magyarázatot, hogy az anya táplálja gyermekét. Harlow kutatótársaival (1965) vitatva ezt az állítást, etológiai kutatásaiban arra kereste a választ, mi motiválja ténylegesen a közelségkereső viselkedést. Vizsgálati elrendezésében anyjuktól elválasztott rhesusmajmoknak kétféle „pótanyát" készített. Az egyik pótanya mindössze drótokból huzalozott vázból állt („drótanya"), ugyanakkor egy rászerelt cumisüvegből táplálékot biztosított a majmok számára. A másik pótanya a drótvázra egy puha szőrméből készített borítást kapott, amelybe bele lehetett kapaszkodni, és meleg hőérzetet biztosított („szőranya"), ugyanakkor nem táplálta a kismajmokat. A vizsgálati hipotézis értelmében, ha tényleg a táplálás határozza meg a közelségkereső viselkedést, akkor a rhesusmajmoknak a drótanyához kell jobban kötődniük. Harlow megfigyelései cáfolták ezt a hipotézist: a majmok idejük nagy részét a szőranyán töltötték, annak ellenére, hogy tőle táplálékot nem kaptak. Belecsimpaszkodtak, hozzábújva aludtak, a szőranyától óvatosan eltávolodva derítették fel környezetüket, és csupán a táplálkozás átmeneti idejét töltötték a drótanyán. Ezenfelül veszélyhelyzet esetében (hangos, mozgó tárgy látványakor) a rhesusmajmok szintén a szőranyánál kerestek menedéket. Harlow mindezekből azt a következtetést vonta le, hogy a közelségkereső viselkedésben a táplálásnál sokkal lényegesebb a meleg, óvó, védő környezet, az érzelmi biztonság nyújtása.

A kísérlet más szempontból is fontos eredményekkel szolgált. *A deprivació, vagyis az anyától való korai leválasztás a későbbiekben súlyos fejlődési anomáliákat eredményezett a felnövekvő majmoknál, különösen a társas viselkedés szempontjából.* A szociális térbe visszahelyezett majmok kevésbé fedezték fel környezetüket, kevésbé voltak interaktívak társaikkal, agresszív viselkedés, saját utódok gondozására való képtelenség, elhanyagolás is megfigyelhető volt részükről. Mindez arra enged következtetni, hogy *az elsődleges gondozó hiánya hosszú távú beilleszkedési zavarokat, a szocializáció megrekedését okozhatja* az emberszabásúaknál.

7.3.1. Kötődéselmélet

Az embergyerek felnövekedésekor szintén lényeges a korai meghitt közelség jelenléte, és súlyos következményekkel jár az elsődleges gondozótól való szeparáció. A jelenség leírását Bowlby (1965) úttörő munkájához köthetjük, akinek meghatározásában a közelségkereső viselkedés biológiailag önálló funkcióval rendelkező (tehát nem a táplálék kielégítésén alapuló) viselkedéses minta. *A gyermek veleszületett szükséglete, hogy a gondozóval tartós, személyre szóló* kötődést alakítson ki, *és az anya oldaláról is ösztönös folyamatok szabályozzák az utódgondozást. A kötődés evolúciós haszonnal jár, hiszen a közelségkeresés olyan helyzetekben jelenik meg erőteljesen, amikor a gyermek valamilyen vészhelyzettel találkozik.* A „vészhelyzet" nemcsak külső stresszforrás lehet, hanem belső érzelmi állapot is, például fájdalom vagy fáradtság érzete. A kötődés kialakulásának két alapvető feltétele van: az elsődleges gondozó jelenlétének bejósolhatósága és megbízhatósága, vagyis szükséges, hogy az anya stabilan jelen legyen a gyermek életében, illetve hogy viselkedése kiszámítható legyen a gyermek számára. *A kötődés kialakulásában legmeghatározóbb az első hat hónap. Ebben a szenzitív időszakban különösen lényeges, hogy az utód közeledését a gondozó megerősítse,* mivel ez alapján alakul ki a gyermekben egy belső modell arra

vonatkozóan, hogy a közelségkereső viselkedése mennyire hatékony, kap-e megerősítést az anyától, vagy sem (Farkas 2017a). A gyermekben kialakult belső kötődési modell tartalmazza a saját értékességgel, a kötődési személyek viselkedésével, a közeli kapcsolatok természetével kapcsolatos gondolatokat, attól függően, hogy milyen visszajelzéseket kapott a közeledésre. A gyermek ezek mentén alakítja viselkedését és érzelemregulációs stratégiáját (például érdemes-e megnyílni a másiknak, kifejezni az érzelmeket), elvárásokat alakít ki, amelyek vezérlik a viselkedést az új kapcsolatokban. A közelségkeresés hatékonyságáról kialakított korai reprezentáció tehát a későbbi kötődési képességet, az intimitás megélésének hőfokát is meghatározza, vagyis mintaként szolgál a felnőtt párkapcsolatokban és egyéb emberi viszonyulásmódokban.

7.3.2. A kötődés mintázatainak vizsgálata

A kötődés különböző mintázatainak empirikus vizsgálatát Bowlby tanítványa, Ainsworth végezte el. *Idegen helyzet* elnevezésű vizsgálatában (1978) anya-csecsemő diádok egymás közötti interakcióját figyelte meg laboratóriumi körülmények között. A vizsgálati szobába érkező anya-gyermek páros kilenc különféle elrendezésű szituációba került. Először a kettejük kommunikációját vizsgálták, mennyire közeledik a gyermek az anyjához, milyen mértékű kölcsönösség figyelhető meg közöttük a játéktevékenység során, majd a továbbiakban egy, a gyermek számára idegen személy is belépett a szobába. Később az anya átmenetileg elhagyta a szobát, és a gyermek egyedül maradt az idegennel, majd később az anya visszatért, és újból bekapcsolódott. Valamennyi vizsgálati helyzetben monitorozták a gyermek reakcióját, mennyire keresi az anyát, fel tud-e oldódni az idegen társaságában, hogyan fogadja az anya visszaérkezését. Gondozói oldalról az anya válaszkészségét, gondozói attitűdjét figyelték meg. A vizsgálat eredményeképp *a csecsemőknél három eltérő kötődési mintázatot különítettek el.*

- *Biztonságosan kötődő típus:* a gyermekek többsége (körülbelül 60%) biztonságosan kötődő mintázatot mutatott, amely az anyai oldalról szenzitív odafordulással, érdeklődéssel járt együtt. Ezek a gyermekek szorosan kötődtek az anyjukhoz, de el mertek tőle távolodni, aktívan vizsgálták környezetüket. Az idegen személlyel a szülő jelenlétében barátságosnak, nyitottnak mutatkoztak. Az anya eltűnésekor tiltakoztak, ellenben könnyen megnyugodtak, visszatértekor örömmel fogadták az anyát.
- *Bizonytalanul kötődő elkerülő típusú* (15%) gyermek nem igazán kereste az anyával a kapcsolatot, inkább aktívan elkerülte, nem nézett rá, vagy háttal játszott. Nem dúlta fel az anya távozása, sokszor azt észre sem vette, illetve nem reagált érzelmileg a visszajöttére. Az idegen személytől nem félt, sőt inkább vele keresett kontaktust. Az ilyen gyermekeknél az anya magatartása is sokszor érzéketlennek, olykor elutasítónak mutatkozott.
- *Bizonytalanul kötődő ambivalens típusú* (15%) gyermekeknél az anya következetlensége volt a legmeghatározóbb, a gyermek nem igazán tudta, mire számítson, közeledésre, elfogadásra vagy elutasításra. A gyermek a kiszámíthatatlan helyzetekre szintén ellentmondásos viselkedéssel reagált, érzelmi hullámzás jellemezte. Hol kapaszkodva csüngött az anyán, hol elutasította őt. Nagyon feldúlta az anya

távozása, de mégsem nyugodott meg az újratalálkozáskor. Nem nagyon érdeklődött a környezet iránt, félénk volt, nem mert ismerkedni.

Összegzésképp a kötődési minták belső modelljeit a következő gondolati sémákkal szemléltethetjük:

- a biztonságosan kötődő gyermek meggyőződése, hogy „*ha bajba kerülök, hatékonyan fognak velem törődni, és a saját érzéseimet el fogják fogadni";*
- a bizonytalanul kötődő, elkerülő gyermek meglátása, hogy *„el fognak utasítani, és az érzéseimet negatívan fogják értékelni";*
- az ambivalensen kötődő úgy gondolja, hogy „*kétséges és bizonytalan, hogy honnan és mikor jön a segítség, ezért erősen kell kifejeznem a negatív érzéseimet, hogy nagyobb valószínűséggel kapjak segítséget"*.

Ainsworth vizsgálatában a gyerekek mintegy 10-15%-át egyik csoportba sem sikerült megfelelő módon besorolni, mivel viselkedésük rendkívül inkoherensnek mutatkozott. Később Main és Solomon (1990) definiálták a csoportot, megállapítva, hogy ezek a gyermekek *dezorganizált kötődési mintával rendelkeznek (D-kötődés).* A D-kötődésű gyermekek *közelségkereső viselkedésében nincs koherencia, hiányzik az organizáló keret: a gyermek viselkedése összefüggéstelen, ellentmondásos, szétesett.* Az atipikus viselkedés a legkisebb stressz (anya távozása) hatására is létrejön, ilyenkor a gyermekre céltalan, tétova, sztereotip mozgások vagy épp tartós mozdulatlanság jellemző. A gyermek sokszor ledermed, üres arckifejezéssel néz az anyára, a gondozótól való félelem jelei és az agresszív, támadó magatartásformák egymás után váltakoznak. Nemcsak a gyermek viselkedése atipikus, hanem az anyáé is, az otthoni megfigyelések során olyan viselkedésmódokat tapasztaltak a gondozóknál, amelyek fenyegetők voltak a gyerek számára. Kiderült, hogy a *legtöbb esetben az anya maga is sérült, sok megoldatlan, feloldatlan traumatikus emlékkel a háttérben.* Jellemző a családon belüli szerepcsere is, az anya ijedt és ijesztő viselkedése váltakozik, ugyanígy a gyermek hol áldozat, hol védelmező szerepbe kerül, de előfordul az is, hogy ő fordul az anya ellen. A gyermek dezorganizált viselkedésére az ad magyarázatot, hogy a szülő a biztonság és a félelem forrása egyszerre, és mindez a gyermek számára feloldhatatlan belső konfliktussal jár együtt, ezért a viselkedése összeomlik. A kutatások megerősítették, hogy a D-kötődésű gyerekek 80%-a rossz bánásmódú családból került ki; bántalmazó, elhanyagoló, nagyon hátrányos helyzetű családoknál gyakoribb az előfordulása.

7.4. Az identitás kialakulásának folyamata

Az eddigiek során a korai szocializáció személyiségfejlődésben betöltött szerepét, az anya-gyerek kapcsolat jelentőségét, valamint a családi folyamatok hatását vizsgáltuk. Ugyanakkor azt is lényeges hangsúlyozni, hogy a személyiségfejlődés nemcsak a gyermekkor éveire korlátozódik, hanem *egy egész életen át tartó folyamat, amelynek egyik meghatározó állomása a saját énazonosság, vagyis az identitás kialakítása.* Az identitás megfelelő kialakításához az egyénnek számos tapasztalatot szükséges gyűjteni önmagával kapcsolatosan. *Alapfeltétele az éntudat megélése (annak felismerése, hogy az én egy önálló entitás, aki különbözik a másik személytől), amelyet az anyáról való fokozatos leválás során tapasztal*

meg a kisgyermek, valamint az énkép elfogadásának képessége. Az énkép tartalmazza az önmagunkról való tudás számos vetületét, tulajdonképpen saját magunk belső leképezése, amelyhez kialakítunk egy szubjektív viszonyulásmódot. Az önelfogadás azt jelenti, hogy az egyén képes megfelelően értékelni önmagát, pozitív érzelmeket, elvárásokat alakít ki önmagával kapcsolatosan, ugyanakkor realisztikusan látja hibáit, korlátait is. Ez utóbbihoz megfelelő önismeret is szükséges, amelyre szintén a társas közegből tesz szert legfőképp az egyén, hiszen leginkább mások visszajelzései tükrözik vissza a saját magával kapcsolatos ismereteket (lásd részletesebben a 6. fejezetben).

A szocializáció és az identitásfejlődés összetartozó folyamatát átfogó, szisztematikus módon Erikson *pszichoszociális fejlődéselméletéből* ismerhetjük meg. Erikson (1997) a freudi pszichoszexuális fejlődési modellt (1986) veszi alapul, ám miközben Freud szerint a gyermek személyiségfejlődését a libidó (szexuális drive, a személyiségfejlődés motorja) által aktuálisan megszállt testi területek irányítják (orális, anális, fallikus, látens és genitális szakaszok mentén), addig Erikson nagyobb hangsúlyt fektet a társas interakciók során létrejövő *normatív kríziseknek,* az életszakaszok sajátosságaiból fakadó megoldandó kihívásoknak. Másik különbség, hogy míg Freud az identitás elérését a genitális szakaszhoz, vagyis a serdülőkor végéhez köti, addig Erikson a személyiségfejlődést egész életen át tartó folyamatként definiálja. *Erikson modelljében nyolc személyiségfejlődési stádiumot különít el, valamennyi állomás egy életkori szakaszhoz kapcsolódik, és mindegyik szakasz rejt magában egy megoldandó életfeladatot, úgynevezett normatív krízist* (lásd 3. táblázat). A krízis azért normatív, mert eltérően az emberi élet során előforduló véletlenszerű krízisektől, ezek a helyzetek mindenki számára egyformán adottak, és egyformán kihívással járnak. Megoldásuk vagy megoldatlanságuk határozza meg a következő szakaszba jutást, illetve az egészséges működésmódot vagy megrekedést. *A normatív krízis jó megoldása speciális* énerővel gazdagítja a személyiséget, amely a következő szakaszokban segíti az egyén további kibontakozását. Az alábbi táblázat szemlélteti az életkorokhoz kapcsolódó eriksoni szakaszokat, a megoldandó krízist és a kedvező kimenetel során elért énerőt.

3. táblázat

Erikson pszichoszociális fejlődésmodelljének stádiumai

Korszak	Krízis	Kedvező Kimenetel	Énerő
1. csecsemőkor (0–1 év)	*Bizalom-bizalmatlanság:* függőség megtapasztalása	Alapvető bizalom kiépítése, pozitív attitűd a világhoz	Remény
2. kisgyermekkor (1–3 év)	*Autonómia-szégyen, kétség:* önállóság keresése, dac, növekvő önkontroll érzése	Önbizalom, önszabályozás kezdeti lépései	Akaraterő
3. óvodáskor (3–6 év)	*Kezdeményezés-bűntudat:* utánajárni, felfedezni, valamivé válni	Célirányosság a viselkedésben, tervezés képessége önmagunkkal kapcsolatosan	Szándék
4. kisiskoláskor (6–pubertás)	*Teljesítmény-kisebbrendűség:* alkotni, egyedül vagy együtt létrehozni dolgokat	A hozzáértés megtapasztalása, a „jól csinálom” érzése	Kompetencia
5. serdülőkor	*Identitás-identitáskonfúzió (szerepzavar):* önazonosság-keresés különböző színtereken, szerepgyakorlás	Énazonosság-tudat, az énnel kapcsolatos folytonosság és koherencia megélése, hűség önmagunkhoz	Hűség

Korszak	Krízis	Kedvező Kimenetel	Énerő
6. fiatal felnőttkor	*Intimitás-elszigetelődés:* a másokra figyelés képességének megtapasztalása	Intimitásvállalás, kapcsolatkészség	Szeretet
7. felnőttkor	*Generativitás (alkotóképesség)-stagnálás:* alkotni, továbbadni önmagunkból, gondoskodni másokról	Felelősségvállalás képessége, produktivitás megtapasztalása	Felelősségvállalás
8. időskor	*Integritás-kétségbeesés:* visszatekintés, szintézisalkotás, halál elfogadása	Az élettapasztalatok integrálása, belenyugvás, elengedés képessége	Bölcsesség

Forrás: COLE 2006

Az eriksoni modellben kitüntetett jelentőségű a serdülőkor szakasza. Egyrészt ez a stádium integrálja, ötvözi magában az addigi szakaszok elsajátított énerejét, ezen felül a későbbi szakaszok sikeressége is múlik azon, hogy a serdülőkor krízisével hogyan küzd meg az egyén. A serdülő életének több színterén is identitásválságba kerülhet önmagával, nemi identitásával, társadalmi szerepeivel, életpályájával kapcsolatosan. Jellemző a különféle határhelyzetek megtapasztalása, az eltérő, olykor extrém szerepprobálgatások, vagyis az egyén intenzíven keresi a választ arra a kérdésre, hogy ki is vagyok én valójában. Megtörténik a családtól való érzelmi eltávolodás annak érdekében, hogy önálló, autonóm énérzet alakulhasson ki. Sikeres megoldás esetén a megélt ambivalens érzések mentén alakítja ki önazonosságát, a felvállalt szerepekkel való kongruens magatartásmódokat. Az érzelmi függetlenedés, autonómiaigény mellett egységes világnézet, a saját ifjúsági kultúrában való aktív részvétel megszilárdítása is erre az időszakra datálódik. A serdülőkor társas viszonyai lényegi szerepet játszanak abban, hogy ez a korszak milyen mértékben válik sikeressé vagy problémássá. A függetlenedési folyamat célja az önszabályozás megvalósítása, saját értékrend, attitűdrendszer mozgósítása.

Marcia (1966) az identitás feladatával való megküzdés négy típusát különítette el félig strukturált interjúk készítése során.

- A serdülőkkel készített beszámolók alapján *moratóriumnak* nevezte el az identitáskeresés aktív állapotát, amikor az énkeresés éppen zajlik a különféle szerepazonosulások mentén. A moratórium – bár számos konfliktushelyzetet rejt magában – a serdülőkor természetes velejárója.
- *Elért identitás* az az állapot, amikor az aktív énkeresést követően kifejeződik a saját identitás, a személyiségfejlődés nyugvópontra kerül.
- Ezzel ellentétben *diffúz identitás* (identitászavar) jön létre akkor, amikor a moratórium kihívásait nem sikerül megoldani, az egyénnek problémát jelent a valódi elkötelezettség vállalása, elvész a szerepprobálgatások erdejében, ezáltal benneragad az ambivalens érzelmi állapotokban vagy a deviancia útjára sodródik.
- Végül *korai zárás* egy elsietett identitásvállalás, azonosulás egy külsőleg (legtöbbször a szülők által) kínált értékrendszerrel anélkül, hogy azt valódi identitáskeresés előzte volna meg. Hosszú távon ez utóbbi számos válsághelyzettel járhat együtt, mivel az egyén, bár látszólag jól alkalmazkodik a társas környezet elvárásaihoz, ezt mégsem saját meggyőződésből teszi, így nem is igazán érezheti magáénak az így elsajátított szerepeit.

4. táblázat
Az identitáskrízis négy aspektusa

	Nincs krízis	**Krízis**
Normál fejlődés	Elért identitás	Moratórium
Elakadt fejlődés	Korai zárás	Diffúz identitás

Forrás: Marcia 1966

Összességében láthatjuk, hogy *a valódi, önazonosságot nyújtó identitás elérése egy hosszú és nehézségekkel tarkított fejlődési útvonal bejárásának eredménye, amely számos buktatót rejt magában.*

7.5. Az önkontrollfolyamatok

Autonóm, belső szabályozókkal rendelkező viselkedésmódok kialakítása alapvető a társas környezethez való megfelelő alkalmazkodáshoz és a kiegyensúlyozott személyiségműködéshez. A belső szabályozók kiépítése számos személyiségfaktor függvénye, amelyek közül kiemelhetjük Rotter (1966) által leírt *külső-belső kontrollhely* személyiségdimenziót. A kontrollhely dimenzió azt határozza meg, hogy a személy alapvetően mivel magyarázza az őt érintő életeseményeket: *külső kontroll esetében a személy hatókörén kívül eső történések kapnak hangsúlyos szerepet, a környezeti tényezők, a másik ember, a szerencse vagy a sorscsapás, míg belső kontroll esetében a személy a vele való történéseket leginkább önmagából fakadónak, saját viselkedéséből, döntéséből következőnek látja.* Mindez azt is maga után vonja, hogy a belső kontrollos személy hatékonynak, kompetensnek éli meg önmagát, és a legtöbbször felelősséget vállal tetteiért, hiszen legtöbbször a problémamegoldás kulcsa az ő kezében van, míg a külső kontrollos sokszor tehetetlennek érzi magát, illetve olyasvalakinek, akivel mindig csak megtörténnek a dolgok, aki nem képes irányítani a helyzeteket. Ez utóbbi legtöbbször a felelősség áthárításával, a „nem tehetek róla" érzésével is együtt jár. Fontos ugyanakkor hangsúlyozni, hogy nincs igazán végletes személyiségű ember, vagyis mind a külső, mind a belső kontroll alkalmazása a legtöbb embernél egyaránt előfordul, és az, hogy melyik kerül előtérbe, nagymértékben függ a helyzeti tényezők adottságaitól is. Magabiztos, autonóm személyiségű emberek is kerülhetnek olyan válsághelyzetekbe, ahol nem uralhatják a körülményeket (például katasztrófahelyzetek vagy a halállal való szembenézés), ugyanakkor az egészséges, érett személyiség működéséhez feltétlen hozzátartozik egy reális mértékű belső kontroll megélése. A belső kontroll növeli a személyes kompetencia és az énhatékonyság érzését, elősegíti a problémamegoldó megküzdést, minimalizálja a stresszhatásokból adódó tartós negatív következmények valószínűségét. A belső kontrollos szabályozáshoz kapcsolható Rosenbaum (1989) *tanult leleményesség* fogalma is. Rosenbaum hangsúlyozza, hogy a stresszkezelésben és az önszabályozásban automatikus, kevésbé tudatos folyamatok mellett nagy szerepet játszik a tudatos, kognitív vezérlésű döntéshozatal is. A szabályozás kognitív fázisai a következők:

– elsőként a környezeti tényezők megváltozásának érzékelése történik meg,
– ezt követi egy önértékelési szakasz, amely az énhatékonyságra vonatkozó becsléseket, illetve a beavatkozás lehetőségét térképezi fel,
– végül az egyén elvárásokat alakít ki a tervezett viselkedés eredményességére vonatkozóan.

Mindez a viselkedés gördülékenységét, a környezeti tényezőkhöz való rugalmas alkalmazkodást szolgálja. Rosenbaum *tanult leleményesség* fogalma összecseng Seligman (1972) által kísérleti úton bemutatott *tanult tehetetlenség* pszichológiai konstruktumával. Seligman állatkísérletekkel bizonyította, hogy az élőlények passzivitással, tehetetlenséggel és frusztrációval válaszolnak a számukra kiszámíthatatlan, megjósolhatatlan, vagyis extrém módon külső kontrollos helyzetekre. A két fogalomban közös, hogy mindkettő tanult magatartásmódot ír le, vagyis tapasztalati úton szerzett válaszreakció eredménye, hogy az egyénből belső kontrollos, flexibilis problémamegoldó válik-e, vagy épp ellenkezőleg, a vele való történéseket rajta kívül eső, kontrollt nélkülöző és ezáltal frusztrációt előidéző tényezőknek tulajdonítja-e. Ezen a ponton ismét fontos hangsúlyozni a szocializáció során szerzett korai tapasztalatok jelentőségét, mivel a szülők, valamint az iskola által nyújtott minta meghatározó a gyermek énhatékonyság-élményében. A gyermek kezdeményezéseit bátorító vagy épp korlátozó, előíró szülői-nevelői attitűd döntő jelentőségű az autonómiaérzet és a felnőttkori felelősségvállalás kialakulásában. Ismét azt látjuk tehát, hogy az egészséges személyiségműködés számos jól kivitelezett személy-környezet interakción múlik, amelyben a szülői, gondozói nevelési attitűdök, a pozitív érzelmi bázis kialakítása döntő jelentőségű (lásd részletesebben az 5. fejezetben).

Összefoglalás

A szocializáció folyamatát pszichológiai szempontból az egyén szemszögéből vizsgáljuk. Megállapítható, hogy az ember alapvetően társas lény, így személyiségfejlődése nem önmagában, hanem a társas-környezeti térrel való interakcióban zajlik. Az egyén és a társas környezet interaktív kapcsolatát rendszerszintű megközelítésben a Bronfenbrenner-féle ökológiai modell mutatja be.

Alapvetően két szocializációs színteret különböztetünk meg. Elsődleges szocializációs színtér a család, amelynek jellegzetességeit, funkcióját, a családtagok szerepeit feltérképezve megállapítható, hogy az itt szerzett korai tapasztalatok döntő jelentőségűek az egyén számára, mivel mintaként szolgálnak a személyes identitás, valamint későbbi társas kapcsolatok kiépítéséhez. A másodlagos színterek szintén lényeges szerepet játszanak, elsősorban a nyilvános én, valamint az alkalmazkodási képesség kialakításában.

A szociális ágenseknek kitüntetett szerepe van a szocializáció folyamatában. A normaátadás különféle eszközeit alkalmazzák, a direkt instrukciók mellett jutalmaznak és büntetnek a sikeres szocializáció, a kívánatos viselkedésformák elérése érdekében. Másfelől a szocializáció alanya nem passzív befogadó, modellkövető képességének köszönhetően a külvilág közvetlen utánzásától végül eljut az értékek és normák belsővé tételéhez, interiorizációjához. Ennek értelmében a szocializáció végső célja az autonóm önszabályozás elérése.

Az elsődleges gondozóval kialakított kapcsolat jelentőségét Harlow etológiai kutatásai, valamint Bowlby kötődéselmélete támasztja alá. Mindkét kutató hangsúlyozta, hogy a közelségkereső viselkedés önálló, biológiailag megalapozott szükséglet. A kötődési minták belső reprezentációi kora gyermekkorban alakulnak ki, amelyek közül a biztonságos kötődés az érzelmi stabilitást és a kapcsolatkészséget határozza meg egész életünk során. A bizonytalan kötődési minta ezzel szemben elkerülő magatartást, ambivalens érzelemszabályozást vagy extrém esetben dezorganizált magatartásformákat eredményezhet.

A korai szocializáció jelentősége mellett azt is fontos látni, hogy a személyiségfejlődés egy egész életen át tartó folyamat. Erikson pszichoszociális fejlődéselmélete nyolc stádiumon keresztül mutatja be az egyén által bejárt hosszú fejlődési útvonalat. A modell keretein belül kitüntetett a serdülőkor normatív krízise, amely az identitásformálódás időszaka. Az identitáskrízis James Marcia által leírt négy aspektusa világít rá arra, hogy elért identitáshoz csak a moratórium érzelmi ambivalenciáján keresztül vezet az út, és hogy a túl korai zárás, vagyis az értékek felszínes átvétele hosszú távú elakadáshoz vezethet.

Az önszabályozást meghatározó személyiségdimenziók közül különösen fontos a kontrollképesség, valamint a tanult leleményesség pszichológiai dimenziója, mivel ezek a felelősségvállalásban és a kompetenciaérzés kialakulásában játszanak lényegi szerepet.

Ellenőrző kérdések

1. „Adjatok egy tucat egészséges gyermeket, s engedjétek, hogy én alakítsam ki azt a világot, amelyben felnevelem őket, és garantálom, hogy a véletlenszerűen kiválasztott gyerekekből olyan szakembert nevelek, amilyet akarok – orvost, jogászt, művészt, kereskedőt, sőt koldust vagy tolvajt is akár!" Egyetért Watson (1930) híres állításával? Válaszát több szempontból is indokolja!
2. Philipp Zimbardo neves szociálpszichológus az utóbbi években többször is járt Magyarországon, elindítva a Hősök tere programot. Tanításának üzenete, hogy váljunk hétköznapi hősökké, arra tréningezve magunkat, hogy cselekedeteinkkel minél többször segítsünk másokat. „Az vagy, amit teszel" jelmondatát hogyan lehet értelmezni a személyiségfejlődés szempontjából? Miért jó önmagában jót cselekednünk?
3. Egy híres pszichológiai kísérletben, a Marshmallow (pillecukor) tesztben négyéves gyermekek elé egy pillecukrot tettek azzal a kéréssel, hogy ne egyék meg az édességet addig, amíg a vizsgálatvezető vissza nem érkezik. A gyermekek azt az információt kapták, hogyha szót fogadnak, akkor jutalmul egy második cukrot is kapni fognak. Az instrukció után minden gyermek egyedül maradt a szobában, amit rejtett kamerákkal figyeltek. A gyermekek egy része azonnal betömte a cukrot, míg mások, különféle figyelemelterelő és önnyugtató stratégiákat alkalmazva kivárták a szükséges időt (15 perc). A kísérlet után a gyermekek személyiségfejlődését 18 éven keresztül követték nyomon. Mit gondol, miben különbözött leginkább a két csoport egymástól? Milyen lényeges készségre világított rá a kísérlet?

Ajánlott olvasmányok

ARONSON, E. (2008): *A társas lény.* Budapest, Akadémiai.
KULCSÁR É. (2005): *A serdülőkori fejlődés pszichológiai jellemzői. Iskolapszichológia 29.* Budapest, Trefort.

8. A csoportlélektan alapjai

Kováts Daniella

Az ember alapvetően társas lény. Az egyik legfontosabb szükséglete, hogy tartozzon valahová. Szorongató magányát és egyedüllétét oldja a társakhoz való kapcsolódással, ami számos örömet és nehézséget is hordoz magában. Az ember szándékosan és ösztönösen is közösségi alaphelyzetekbe rendeződik; elég, ha csak a kisközösségek, falvak életének eseményeire, a nagyvárosok tömegeinek látványára, a gyermekek körjátékaira, a sportversenyek csapatszámaira, a hadseregek militáns, szabályozott rendjeire vagy akár a munkacsoportokra gondolunk.

8.1. Miért akarunk egy csoport tagjává válni?

A csoporthoz való tartozás bizonyos előnyökkel jár az egyén számára. A csoport biztonságot és védelmet nyújt, segíthet bizonyos célok elérésében, kielégíti a valahová tartozás iránti szükségleteinket, tanulási és fejlődési lehetőséget hordoz magában, továbbá a csoporttagok visszajelzései révén kialakulhat pozitív társas identitásunk.

A csoporthoz való tartozásunk azokat a fontos csoportokat, amelyeknek tagjai vagyunk (vagy csak szeretnénk azzá válni), az egyén számára egyfajta viszonyítási keretté alakítja. Ez a viszonyítási keret, viszonyítási csoport meghatározza a más csoportokhoz való kapcsolódásunkat (el tudjuk magunkat helyezni a társadalomban), meghatározza, hogy mely csoport szabályait tartjuk magunkra nézve érvényesnek, és azokat az értékeket, normákat, amelyek szerint a mindennapi életünket éljük. Gyakran tehát identitásunk egy részét azoktól a csoportoktól kölcsönözzük, amelyeknek számunkra viszonyítási értéke van. Ezeket a viszonyítási csoportokat *referenciacsoportoknak* hívjuk (Farkas 2006a). Tehát a referenciacsoportoknak két funkciója van az emberi psziché működésében:

- *Normatív funkció:* a csoport által meghatározott normákat fogadjuk el, és ezzel befolyásoljuk attitűdjeinket.
- *Összehasonlító funkció:* olyan szempontokat ad, amelyekhez a személy mérheti magát a társas összehasonlításban.

A csoporthoz való tartozás számos információt ad saját magunkról, és segíti az önmeghatározásunkat. Kialakul az énfogalom azon aspektusait felölelő *társas identitás,* amelyek a csoporttagságról alkotott tudásunkról és érzelmeinkről szólnak. Az „én”-t „mi”-vé alakítja, az „én”-t kiterjeszti, amely a társas életben való részvétel alapja lesz. A csoporttagság olyan fontossá is válhat, hogy a magunkról alkotott kép meghatározó eleme lehet, például a nem vagy az etnikai hovatartozás esetében. Számos kognitív és szociális faktor aktivál-

hatja a csoporttagságról szóló tudást (például: a tagságra közvetlenül emlékeztető jelek: egyenruha).

Kotler szerint a referenciacsoportoknak tehát közvetlen és közvetett kapcsolata van az egyének viselkedésének és attitűdjeinek az alakításában. A referenciacsoportok típusainál altípusokat különítünk el: tagsági/aspirációs, formális/informális és elsődleges/másodlagos altípusokat (KOTLER–KELLER 2008).

A referenciacsoportok pszichológiája erősen meghatározza a csoportközi viszonyok alakulását is, ami az együttműködés mellett konfliktusokhoz is vezethet, valamint ennek elmérgesedése esetén az egyén identitását és szociális identitását is meghatározó előítéletességhez is. Referenciacsoporttá válhat egy egyén számára valamilyen antiszociális, illegális csoport is. Az illegális, antiszociális csoportokban értékké válhatnak olyan konfliktusos, agresszív cselekmények, amelyek a törvény megszegését jelentik (FARKAS et al. 2018b). Így a csoporthoz való tartozás, a csoport összetartó ereje, a referenciakeret igen hamar meghatározza a csoport tagjai számára az ellenségképet és azt a viszonyulást is, amely a magatartásukban megnyilvánul. A bűnözői csoportok működésének elemzésekor is rendkívül fontos a referenciakeret ismerete, hiszen ez ad keretet a bűnözőnek saját maga megítélésében a társas összehasonlítás folyamatában.

Csoporthoz tehát azért tartozunk, mert lelki szükségletünk van rá, illetve mert normái és referenciái révén a csoport fogódzót nyújt életvitelünk számára.

8.2. A csoport pszichológiája

A társadalom egésze csoportokból épül fel, amelyek működésmódját a társas interakciók, az egyének közötti kapcsolatok alakítják. Az egyén észlelésére, motivációira, érzelmeire és viselkedésére hogyan hatnak a csoporttagok? Mi ennek az oka? Annak ellenére, hogy a csoportokat alkotó egyének különbözőek, hogyan tudnak mégis együttműködni egy meghatározott cél érdekében? Mi motiválja a csoporttagokat, hogy saját késztetéseiket és szokásaikat félretéve a csoportok tagjaiként részt vegyenek a csoport életében, hogy megfeleljenek a csoportok elvárásainak? A szociálpszichológia kutatásai ezekre a kérdésekre keresi a választ. Érdemes megvizsgálni, hogy milyen csoportlélektani törvényszerűségek irányítják a csoporttagok viselkedését, hiszen az egyén és a csoport kapcsolata mindig dinamikus, aminek alapja a társas kötődési késztetés, a kölcsönös függés és a társas összehasonlítás. És azt sem szabad elfelejtenünk, hogy civilizált létünk alapjait a szocializáció folyamata során az egyén életét kísérő csoportok színterein alapozzuk meg. A szocializáció részeként pedig a professzionális szakemberré válás is a szervezeteken belül zajló szakmai szocializáció során tud kiépülni.

8.2.1. A csoport fogalma

A csoportot pszichológiai értelemben, úgy határozhatjuk meg, mint egyének együttesét, akik egymással szociális kapcsolatban *(inkább interakcióban)* állnak, így társas interakciók sokaságát bonyolítják le. Kissé szakszerűbben, és a mikrocsoportoknál nagyobb egységekre gondolva: „Csoportnak tekinthető minden olyan társas együttes, amelynek legkésőbb egy

külső és egy belső határa van. A külső határ elválasztja a csoporttagokat a nem tagoktól, a belső határ elválasztja a csoporton, szervezeten belüli kisebb egységeket." (Váry 1999, 2.)

A csoport tehát egy összekötő láncszem az egyén és a társadalom között. Ebben az együttesben meghatározott számú egyén közös szabályok alapján kötődik egymáshoz. A csoportba tartozás egyfajta csoporttudatot generál. A csoportot jellemző speciális kritériumok pszichológiai értelemben a következők:

- tartósság,
- folyamatosság,
- szervezettség,
- közös tudás és/vagy hiedelmek,
- hagyományok.

Hogy példával éljünk a közigazgatásban dolgozó munkacsoportok tartósak, folyamatosan (napi rendszerességgel) végeznek meghatározott tevékenységeket, munkafeladataikat összehangolják, és a csoporton belül kialakítják a hierarchikus (alá- és fölérendeltségi) viszonyokat, tehát szervezettek. A csoportok működését a csoporttagok közös tudása igazgatja, ami bizonyos hagyományokra épül. Ezek alkotják a közszolgálati munkacsoportok alapvető jellegzetességeit. Más csoportok más jellegzetességekkel rendelkeznek: egy vitakör például időszakosan működik (nem folytonosan), nem közös, hanem eltérő, sőt ellentmondó tudásra épül, és többnyire szervezetlenül működik. A csoportok sokfélék lehetnek; a későbbiekben ezt a sokféleséget tekintjük át.

8.2.2. A csoport típusai

Az emberek közötti interakciók alapján

Az emberek közötti interakciók alapján elkülönítünk elsődleges és másodlagos csoportokat.

- Az *elsődleges csoportok* általában kis létszámú együttesek, jellemzője a tagok közötti közvetlen kapcsolódás, szorosabb érzelmi kapcsolatok és az együttműködés. Elsődleges csoportok a család és a baráti kapcsolatokon alapuló csoportok.
- A *másodlagos csoportok* nagyobb létszámúak, kevesebb direkt kapcsolódás jellemzi a csoporttagokat, így az érzelmi kötelékek nem olyan szorosak, sőt egységes kognitív képpel a legtöbb csoporttag nem rendelkezik a csoport egészét alkotó egyénekről. Másodlagos csoportnak tekinthetők a munkacsoportok vagy akár a tanulócsoportok is.

Alakulásuk szerint

A csoportokat elkülöníthetjük alakulásuk szerint is. Pszichológiailag így megkülönböztethetünk formális és informális csoportokat.

- A *formális csoportokat* hivatalosan alakítják ki meghatározott kereteken belül, legtöbbször valamilyen társadalmi feladat elvégzésére. Nagyságuk behatárolt, működési kereteik meghatározottak, tagjaik ismertek. A formális csoportokon belül

az egyes tagok viszonyrendszere szabályozott, belső életrend és fejlődési vonal jellemzi őket. A formális csoportok létrehozása állandó vagy ideiglenes jelleggel is megtörténhet. Ha egy csoport állandó, akkor *vezérelt* vagy *funkcionális csoportnak* nevezzük, ha ideiglenesen kialakított, akkor *feladatcsoportról* beszélünk.

- Az *informális csoportok* spontán módon szerveződő, legtöbbször az egyéni és közös érdekekből kiindulva létrejövő csoportok. Tagjai saját elhatározásból lépnek a csoportba, érzelmi kapcsolatokat alakítanak ki a csoport többi tagjával egyéni érdekeik alapján, és vállalják a csoporthoz való tartozást. Az informális csoportok kialakítása mögött az egyének valahová tartozásának igénye áll, amely csoportok leginkább az egyén stabilitását biztosítják. Az informális csoportokat baráti és érdekcsoportokra bonthatjuk. Az érdekcsoportok általában felbomlanak az emberek érdekeinek változásával. A kétféle csoportot a 5. táblázat hasonlítja össze.

Az emberek egyszerre több formális és informális csoporthoz tartoznak, amely csoportokba tartozás mögött valamilyen szükséglet kielégítése áll. Minden csoport normákat, elvárásokat, szerepeket, megvalósítandó célokat alakít ki és tartat be tagjaival, valamint elvárja a csoporttagok lojalitását is. *A formálisan létrehozott munkacsoportokon belül is szerveződhetnek informális csoportok,* amelyek pszichológiai értelemben nagyon erősen befolyásolhatják egy munkavégzés eredményességét. Egy jó vezető átlátja a munkacsoportján belül kialakuló informális csoportok működését, hiszen a csoportok folyamatos belső változásával (csoportdinamika) meghatározó erőkké válhatnak. A munkaszervezés alakításában is fontos az egyes belső csoporthatárok ismerete, amely alapja lehet a csoporton belüli konfliktusok kezelésének, az együttműködés kialakításának és a professzionális csapatok létrehozásának.

5. táblázat
A formális és informális csoportok jellemzői

Jellemző	Formális csoportok	Informális csoportok
Cél	Feladatvégzés	Érzelmi elégedettség
Eredet	Hivatalosan létrehozott, a vezetők által kialakított	Önálló elhatározásból alakuló, spontán, egyéni elhatározásból belépők
Kommunikáció	Hivatalos kommunikációs csatornák (írásbeli és szóbeli)	Személyes, egymás közötti csatornák
Vezető	Szervezet által megjelölt vezető	A csoportdinamika alapján kiválasztódó vezető
Társas kapcsolatok	A munkafeladatok alakítják	Spontán, érzelmi alapon szerveződő kapcsolatok
Motiválás	Hivatalosan meghatározott jutalmak és szankciók	Szociális szankciók (kirekesztés)

Forrás: a szerző szerkesztése

A csoportok sajátos típusai

Csapat (team): a csoportok nem mindegyike nevezhető csapatnak, de minden csapat csoport is egyben. A csapatok alapvetően munka- vagy feladatközpontú csoportok, amelyek eszközrendszere specifikusan a feladat elvégzésére szerveződik, önszerveződő működése „játékteret" tesz lehetővé, az alkalmazott módszereket irányítani tudja, és így a társas rendszer pszichológiai alakulása meghatározó elemévé válik a hatékonyságnak. A csapatok jellegzetes megjelenési formái a munkahelyeken a projektteamek, az autonóm munkacsoportok, a fejlesztő teamek, valamint a szolgáltató teamek köre.

Kibertér: Az egyének társas hálózatainak, csoportjainak sajátos formája, amely a számítógéprendszerek és -hálózatok virtuális valóság terében jönnek létre. A hálózat tagjai egymással társas kapcsolatokat alakítanak ki, kommunikálnak. Működésmódjuk speciális pszichológiai sajátosságokkal írhatók le. Az államok működtetésében és a kormányzás zavartalan rendszerében a kibertér mint „hadszíntér" is szerepet kap. Különböző műveletek összehangolt tevékenységével támogathatják bizonyos csoportok érdekharcaikat, amelyek felölelik a műveleti biztonsági, katonai, pszichológiai, elektronikai és számítógép-hálózati ismeretek sorát.

A csoportok megjelenési szintjei tehát a társadalomtól, a szervezeteken és hálózatokon át a csoportokon keresztül vezetnek vissza az egyénig. Így a társadalom intézmények, szervezetek, hálózatok és csoportok strukturált rendszere, amelyek működésére jellemző az interdependencia. Az *interdependencia* kölcsönös függést jelent két állandó egység között, amelynek alapjai meghatározottak lehetnek gazdaságilag, politikailag, ideológiailag, szociológiailag, pszichológiailag és funkcionálisan is. Például a nemzetközi intézmények és vállalatok kölcsönös függésében a gazdasági érdekek mellett szerepet kap a nem üzleti interdependencia, amely az informális kapcsolati hálót is felöleli.

8.3. A csoportműködés pszichológiai jellemzői

A csoportok tagjai egymással kapcsolatban lévő egyének. A csoporttagok együttműködése során önálló jelenségek, új minőségek születnek a csoport életében, úgymint a csoportnormák, a csoportértékek, a csoportszerepek. Ezek erősen befolyásolják a csoport belső pszichológiai mozgását, a csoportdinamikát. Erről a következő alfejezetben lesz szó.

A csoportnorma

A csoportnorma a csoporttagok által elfogadott és követett megállapodások, közös elvárások, elvek, értékítéletek rendszere, amelyek explicit vagy implicit formában irányítják és befolyásolják az egyének csoporton belüli viselkedését. A csoportnormák több lehetséges forrásból származhatnak, így a vezető vagy a csoporttagok közvetlen megnyilvánulásaiból, a csoport előtörténetéből vagy valamilyen más helyzetből adódó átemelésből (például: kritikus eseményből leszűrt tanulságként).

A csoportnormák meghatározzák, hogy a csoporttagok milyen viselkedéseket tartanak elfogadhatónak és elvártnak, amelyek stabilizálják és szabályozzák a csoport működését,

hatékonyságát. A csoportnormák a társas érintkezés során alakulnak ki, illetve olyan szabályoknak minősülnek, amelyek a csoport minden tagja számára kötelező érvényűek. A csoportba kerülésnél viszonyítási alap, és a csoportban maradás feltétele is. A csoporttagok, ha megtagadják a csoportnormákat, akkor a csoport szankciók működtetésével legtöbbször mellőzi, elszigeteli, végül kirekeszti a nem kívánatos csoporttagot. A csoportnormák a munkacsoportokban vonatkozhatnak:

- az elvégezendő munkára (teljesítménynormák),
- a javadalmazásra (erőforrás-elosztásra vonatkozó normák),
- az előrelépési lehetőségekre és
- a munkahelyi viselkedés szabályaira (egyénileg és csoportosan) is.

A csoportnorma belső pszichológiai nyomásként nehezedik a csoporttagra, és fontos eleme a *csoportkohézió* kialakulásának.

A csoportkohézió

A csoportkohézió nem más, mint a csoporton belüli összetartó erő. A csoportkohézió leírására gyakran használják a *vonzalom,* a *szolidaritás* és a *morál* szavakat. A csoportkohézió kétdimenziós modelljei vizsgálnak horizontális és vertikális kohéziót, feladat- és társas kohéziót, személyes és társas vonzalmakat. *A csoportkohézió ereje megmutatja, hogy a csoporttagok mennyire elkötelezettek a csoport közös céljai és normái iránt.* A professzionális, összetartó csoportok tagjaiban pozitív érzések vannak a csoporthoz való tartozás miatt, amely növeli a csoporttagok elégedettségét és közvetetten hatékonyabbá teszi a teljesítményt is. A professzionális csoportokban a csoporthoz való tartozás olyan erős lehet, hogy a csoporttagok énidentitását erősen meghatározza a csoporttagság, elköteleződésüket a közös csoportteljesítményből fakadó sikerek növelik, és a csoporttagok komoly áldozathozatalra képesek a csoport működésének sikerességéért. A csoportkohézió és a teljesítmény összefüggéseiben a kutatók úgy találták, hogy *a kohézió javítja a tagok közötti közös munkát, de a teljesítményminőség a kohéziót inkább befolyásolja, mint fordítva* (MULLEN–COPPER 1994; MULLEN et al. 1998). Az erős csoportkohézióval rendelkező csoportok teljesítménye akkor is romlik, ha a csoport normái alacsony termelékenységet hangsúlyoznak. Az erős csoportkohézió befolyásolja a csoportdinamikát is, így *az összetartó csoportok kevésbé tűrik a deviáns viselkedést, és erős nyomást fejtenek ki az alkalmazkodás, a konformitás irányába.*

Csoportlégkör, csoportértékek és csoportszerepek

A csoportlégkör a kollektíva belső életére és működésére jellemző érzelmi képződmény. Befolyásolja a csoportkohézió erőssége, a csoportnormákkal való azonosulás mértéke, a vezetői stílus, a vezető és a beosztottak közötti interakciók milyensége és a csoport nagysága. A vezetői stílusoknak számos megnyilvánulása létezik, az egyik legalapvetőbb csoportosításban Lewin elkülönítette az autokratikus, a demokratikus és a lassiez-faire vezetői stílust, amely jelentősen meghatározza a csoporton belüli hangulatot (CHEMERS–SUMMERS 1968).

A csoportértékek minden olyan megnyilvánulást és teljesítményt jelentenek, amelyre a csoporttagok büszkék. A csoport büszke lehet egyenruhájára vagy vezetőjére, munkateljesítményére vagy a tagjai között fennálló jó viszonyra – egyszóval bármire, ami pozitív értelemben különbözteti meg más csoportoktól a csoporttagok nézete szerint.

A csoport tagjainak egymás viselkedésére vonatkozó előírásai, amelyek a csoportban betölthető pozícióhoz kapcsolódnak. A csoportszerepek felölelik a pozícióhoz kapcsolódó elvárásokat. A szerepek kialakulásáról, a szerepek tanulásáról a következő 9. fejezetben részletesen olvashatunk.

8.4. A csoport rétegződése

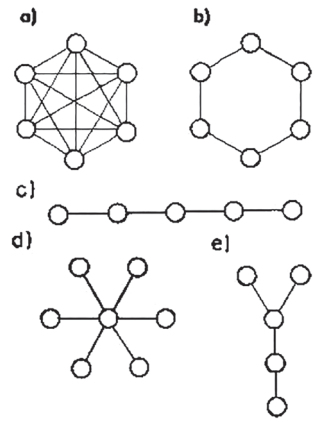
A csoport egyik fontos jellegzetessége a struktúra, vagyis a belső rétegződés, amely működésének keretét adja meg. Ez négy szempontból vizsgálható: a csoportnak van egy hivatalos struktúrája, de van kommunikációs, érzelmi és feladatstruktúrája is, amelyek nem mindig, sőt többnyire nem fednek át, és a csoport hatékonyságát csak akkor tudjuk igazán értékelni, ha ezeket külön-külön vizsgáljuk meg.

8.4.1. Hivatalos struktúra

A hivatalos struktúra felépítése a csoportfunkciók elosztásán alapszik, amely alá-fölé rendeltségi viszonyokra épül. A szervezet hivatalos struktúráját egy *szervezeti hierarchia-ábrával* szokták ábrázolni. Ez lehetővé teszi, hogy a funkcionáló csoport helyét meghatározzuk, viszonyrendszerét a munkafeladatok tervezésében, szervezésében, irányításában és ellenőrzésében átláthassuk. Egy ilyen szervezeti ábra megtekinthető egyetemünk honlapján is, a *http://uni-nke.hu/egyetem/szervezet* honlapcímen. Ennek ismerete nélkül nemigen lehet tájékozódni az egyetemnek mint csoportnak a működésében. Megjegyzendő, hogy hierarchikus struktúrája az informális csoportoknak is van, még akkor is, ha az nincs hivatalosan rögzítve, és sokkal dinamikusabb is, mint a formális szervezeteké. Még a bűnözői csoportokban is van alá-fölé rendeltségi rendszer, és aki a kibertérben mint sajátos szerveződésű csoportnak a kapcsolati terében barangolt már, bizonyára tapasztalta, hogy minden honlapnak vannak vezető egyéniségei, akik szerepkörét ajánlatos figyelembe venni. A különbség az, hogy az informális csoportok belső struktúrája nem rögzített, ezért fel kell derítenünk, magunknak kell megrajzolnunk a kapcsolódási rajzot, ha el akarjuk kerülni a problémákat.

8.4.2. Kommunikációs struktúra

A hivatalos struktúra nem mindig esik egybe a csoport kommunikációs struktúrájával, amely a csoportot működtető információkat áramoltató csatornákat írja le. Ezek gyakran rejtett módon irányítják a munkacsoport feladatvégzését, ezért megismerésük, feltárásuk elengedhetetlen. Leavitt (1951) ötféle kommunikációs struktúrát különített el: abszolút, kör-, lánc- X- és Y-alakzat (8. ábra).



8. ábra
Leavitt kommunikációs struktúra alakzatai: a) abszolút struktúra; b) köralakzat; c) láncalakzat; d) X-alakzat; e) Y-alakzat

Forrás: LEAVITT 1951

- Az *abszolút alakzatban* mindenki mindenkivel kommunikál, így a légkör oldott, általában a csoporttagok érzelmei elégedettek, de a kommunikáció eseti rendetlensége nem segíti a jobb munkateljesítmény kialakítását.
- A *köralakzat* esetén egy személy küld egy üzenetet, amely eléri a csoport összes tagját, így ez az alakzat a demokratikus légkör kialakulását segítheti, a tagok elégedettek, és előnye még, hogy a teljesítményeket segíti a csoport minden tagját érintő visszajelzések sora.
- A *láncalakzat* viszonylag gyors információáramlást tesz lehetővé, de egyirányú a kommunikáció áramlása, így a tagok torz visszajelzéseket kaphatnak. A lánc nem minden tagja tud adott csoporttagokkal és a vezetővel kommunikálni, ami rontja a teljesítményt, és általában a tagok érzelmileg is elégedetlenebbek.
- Az *X-alakzat* és az *Y-alakzat* központosított, ami pozitívan befolyásolja a munkateljesítményt, ugyanakkor az Y esetében van, aki közvetetten kapja meg az információkat, ez érzelmi elégedetlenséget okozhat. Leavitt kutatásaiban az X-alakzat bizonyult a leghatékonyabbnak, mert első kézből kapják a személyek az információkat, valamint az X-alakzat kombinálása a körrel lehetővé teszi az egyes tagok közötti kommunikációáramlást. Ha az X-alakzatban a vezető körül a csoporttagok nem tudnak egymással kommunikálni, akkor egyfajta „hírmonopólium” alakulhat ki egy ember kezében, ami nem nevezhető demokratikus vezetési stílusnak.

A csoportkommunikáció típusának beazonosítása lehetővé teszi, hogy a vezető információkhoz jusson saját csoportjának kiegyensúlyozottságáról és állapotáról, valamint a változtatások lehetőségét is magában hordja.

Brocher nemcsak a kommunikációs csatornák struktúráját, hanem a kommunikálók jellegzetességeit is figyelembe vette, amikor csoportkommunikációs modelljét megalkotta

(Brocher 1975). Kétféle szerepkört különített el: a konstruktív csoportszerepeket betöltők alapvetően építő jelleggel segítik a csoportcélok elérését, míg a destruktív szerepek betöltői inkább hátráltató módon lépnek fel.

Konstruktív szerepek:

- *Kezdeményező:* változásokat, újításokat vezet be.
- *Véleménynyilvánító:* véleményt nyilvánít, megtöri a csendet, vitatkozik.
- *Kérdező:* információkat áramoltat okkal vagy ok nélkül.
- *Informátor:* információkat szolgáltat, a kérdező „párja".
- *Szabályalkotó:* szabályok, értékek, normák alkotója és kimondója.
- *Általánosító:* összefoglaló, tisztázó szerep, sokszor tudattalan.
- *Engedelmeskedő:* végrehajtó, sokszor konform viselkedésű.

A destruktív szerepek:

- *Akadékoskodó:* a véleménynyilvánító (néha a kezdeményező) szerepének az eltorzítója.
- *Vetélkedő:* a háttérben rivalizálás húzódhat, a csoportban elfoglalt hellyel való elégedetlenség.
- *Mindentudó:* az általánosító szerepének túlműködése.
- *Hírharang:* hamis vagy torz információt terjeszt.

Ezek a szerepkörök a fent felvázolt hálózati struktúrák bármelyikében megjelenhetnek, de hatásuk erősen függ a struktúra jellemzőitől. Egy láncstruktúrában az újító szerepe megrekedhet az alatta álló kommunikációs elemeken, egy akadékoskodó pedig teljesen megakaszthatja az információ áramlását egy ilyen alakzatban. X-alakzat esetén nehezen érvényesül a vetélkedő típus, az abszolút alakzat pedig nyílt teret nyújt mindegyik szerepkörnek, ugyanakkor jó struktúra a kezdeményezések felkarolásának és a destruktív szerepkörök korlátozásának is. A kommunikációs struktúra tehát a csoportban jelen levő szerepkörökkel együtt értékelhető igazán.

8.4.3. A csoport érzelmi struktúrája

A csoportok struktúrájának alakulásában talán a legfontosabb információkat az érzelmi struktúra vizsgálata adja. *A kommunikáció következtében kialakulnak társas-érzelmi kapcsolatok, olyan spontán szerveződések, amelyek rejtett módon szövik át a csoport hivatalos struktúráját.* A kialakuló társas szerkezetben minden tag egy viszonylag állandó pozíciót foglal el, amely a csoportdinamika függvényében alakulhat. A vezetőnek és a felsőbb vezetésnek tehát látnia kell, hogy a formálisan betöltött szerepek által meghatározott felszíni szerkezete a csoportnak, mennyire van harmonikus viszonyban a rejtett hálózattal. A spontán szimpátia- és antipátia-választásokon alapuló társas szerkezet feltérképezésére

Szociometria

Moreno alakított ki egy módszert, amelyet *szociometriának* hívunk (MÉREI 1971). A szociometriában egy grafikus ábrázolás segítségével alakíthatjuk ki a *szociogramot,* vagyis a csoport társas-érzelmi térképét. A szociometria elkészítése során a csoporttagoknak szóban vagy írásban kérdéseket teszünk fel, amely kérdésekkel arra vagyunk kíváncsiak, hogy bizonyos helyzetekben a személyek kit választanának társul. Célszerű a szociometriát a csoport tényleges átalakítása előtt, valós helyzetekben mérni, olyan kérdésekkel, amelyeknek reális következményeik, kimeneteik lehetnek. Ideális, ha a szociometriát maximum 10-15 fővel végezzük el, és a lehetséges válaszok száma 2-3 lehet. A szociometria során a kölcsönösségi táblázatot használjuk a szociogram megalkotásához. *A szociometrián belüli társas választások száma megmutatja, hogy a vizsgált személy milyen mértékben központi társas helyzetű, milyen a személy társas hatékonysága.* A nagyfokú társas hatékonysággal *(szociabilitással)* rendelkező személyeket általában az erős teljesítménymotiváltság és a nagyfokú alkalmazkodás jellemzi.

A szociogramban az egymást kölcsönösen választó személyek között felrajzolják a kapcsolatokat, és jelölik az egyirányú, valamint a nem viszonzott kapcsolatokat is. Minél nagyobb a kölcsönös kapcsolatok száma, annál erőteljesebb a csoport összetartó ereje. A csoport változásait az ismételt felvétellel nyomon lehet követni. A szociogramon belül jellegzetes alakzatok alakulhatnak ki, ezek a következők:

- *Páralakzat:* ha két személy kölcsönösen választja egymást.
- *Háromszögalakzat:* három személy kölcsönös választása, általában zárt alakzat, klikkesedés alapja.
- *Négyszögalakzat:* négy személy kölcsönös, zárt alakzata, klikket alkotnak.
- *Csillagalakzat:* „sztárhelyzetű" személy, több kölcsönös választással, de a központi személyhez kapcsolódók nincsenek egymással kapcsolatban.
- *Láncalakzat:* a párok lineáris egymáshoz kapcsolódása úgy, hogy az alakzat elején és végén elhelyezkedő személy között nincs kapcsolat.
- *Peremhelyzetű személy:* magányos csoporttag, akinek nincs kölcsönös választása. Ő választ, de őt nem választják, a többi csoporttag elutasítja, így peremhelyzetbe szorul. Elutasításának oka legtöbbször átlagtól eltérő viselkedésük, gyenge teljesítményük és alacsony fokú szociabilitásuk.
- *Südisznóhelyzet:* magányos csoporttag, de olyan, aki már nem választ a csoportban, és őt sem választják. Az izolálódás bekövetkezett, legtöbbször a csoportot a jövőben elhagyó személyekké válnak.

A szociogramban elfoglalt helyzet és alakzatok rengeteg értelmezhető pszichológiai információt szolgáltatnak a vezetők számára. A szociogramon belüli választások száma az egyének *társas hatékonyságának* mutatója. A központi társas helyzetű személyek működéséről elmondható, hogy nagyfokú szociabilitással rendelkeznek, magas a teljesítményszintjük, ugyanakkor a csoport normáihoz való igazodásban alkalmazkodók.

Kontaktometriai módszer

Az élettér társas összetevőinek feltérképezésére egy másik lehetséges módszer *kontaktometriai* egyéni exploráció. A társas kapcsolatok egy rendszert alkotnak, amely a felnőttkorban már nem igazán módosul. A társas hálóban ugyan a személyek változhatnak, de a kapcsolatok mélysége, hőfoka, számának arányai már jórészt állandók. A kontaktometria során az egyén társas viszonyrendszerének mennyiségi és minőségi feltérképezésére kerül sor. A mennyiségi feltérképezés azt jelenti, hogy összesítik szám szerint az egyén kapcsolatainak, viszonyainak a számát, megvizsgálják, hogy mennyire kiterjedt kapcsolatrendszerrel rendelkezik, míg a minőségi megítélés a kapcsolatok mélységét és érzelmi erejét térképezi fel, vizsgálja a kapcsolatok intenzitását. Az egyén társas életterét négy részre osztják fel: családi kapcsolatok, intézményes kapcsolatok, családon kívüli nem választott kapcsolatok és családon kívüli választott kapcsolatok körére. A kontaktometriai vizsgálatokban az egyén társas viszonyrendszerének alakulásában négy különböző működés különíthető el:

- *Kis kiterjedésű és alacsony érzelmi intenzitású kapcsolatrendszer:* a személy befolyásolható, érzelmileg kiszolgáltatott, kevés társas élménnyel rendelkezhet, viselkedésében sodródó.
- *Kis kiterjedésű, de érzelmileg tartós kapcsolatrendszer:* az ilyen személyek kevés, jól megválogatott kapcsolattal rendelkeznek, kapcsolataik mélyek, tartósak.
- *Nagy kiterjedésű, de érzelmileg jelentéktelen kapcsolatrendszer:* az ilyen személyeknek felületes, értéktelen kapcsolataik vannak.
- *Nagy kiterjedésű és erős, intenzív kapcsolatok rendszere:* az ilyen személyek jól alkalmazkodnak, nagyfokú szociabilitással rendelkeznek, mivel szociális szempontból sikeresek, alkalmasak lehetnek vezetőnek.

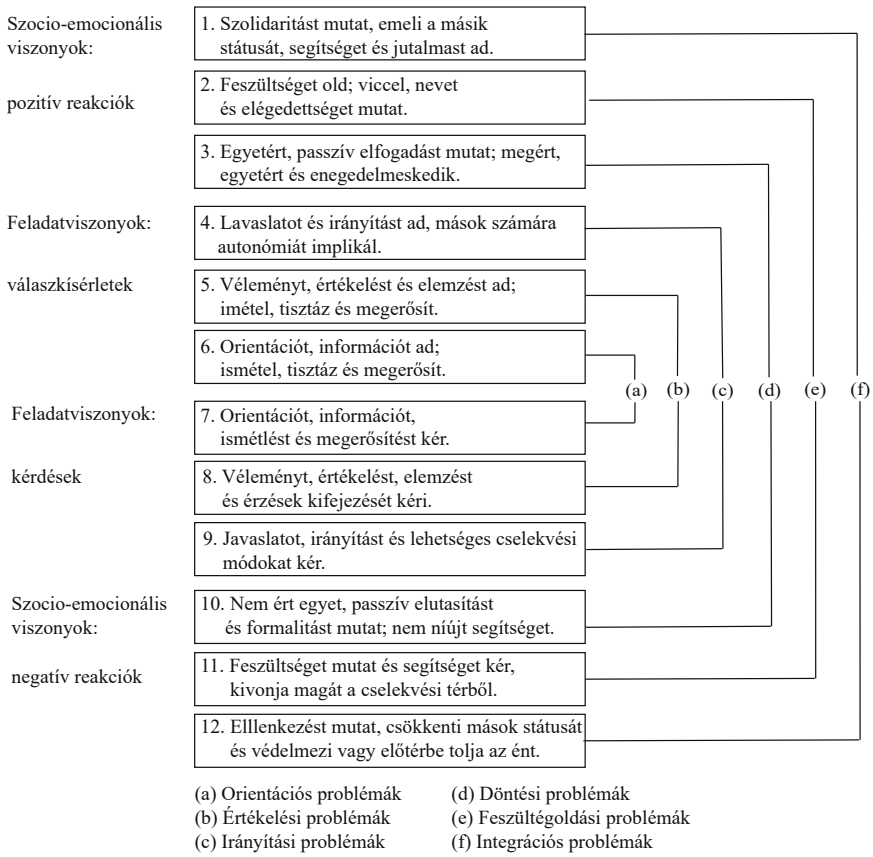
A kontaktometria előnye, hogy az egyéni vizsgálatot lehetővé teszi a központban álló személy teljes kapcsolati hálójának feltérképezését, és nem csak egy síkot vizsgál, mint a szociometria. Ugyanakkor hátránya, hogy nem a valós szociális teret térképezi fel, hanem az életteret úgy, ahogy ez az egyén szubjektivitásában megjelenik.

8.4.4. A csoport feladatstruktúrája és a struktúrák közötti összefüggések

A feladatstruktúra a csoport közösen megoldandó feladatrendszeréből és tevékenységi formájából ered. *A feladatstruktúra elhatárolja a feladatokat egymástól, egyértelművé teszi a tevékenységeket, és megmutatja, hogy kire milyen feladat, milyen szerep jut a közös tevékenység során.* Ez ugyanúgy ábrázolható a táblázatokban vagy folyamatábrákon, mint az előző struktúraelemek, és sokszor ezeket fontos is ábrázolni, mert csak így kerülhetők el az átfedések, amelyek rontják a hatékonyságot.

A feladatstruktúra szoros, kölcsönös kapcsolatban van a kommunikációs és az érzelmi struktúrával is. Ezt a szoros összefüggést jól mutatja *Bales-féle csoportos interakcióelemzés* módszere (Bales 1999; Dóra 2014). Bales a problémamegoldó csoportok vizsgálatában arra jutott, hogy egyfajta szinergiahatás következtében a csoportok összteljesítménye nagyobb, mint az egyes csoporttagoké együtt, amit nagymértékben meghatározott a problémára irányuló megnyilatkozásaik milyensége. Bales megfigyelési rendszerében 12 kategóriát

különített el, amelyben a megfigyelő feladata, hogy a csoporttagok között zajló szóbeli interakciókat, egyedi kijelentéseket, „gondolategységeket" a kategóriák valamelyikébe sorolja.



9. ábra

A Bales-féle csoportos interakcióelemzés

Forrás: DÓRA 2014

Kutatási eredményei szerint a csoport hatékonyságát, sikerességét két tényező határozza meg:

- *társas-érzelmi viselkedés:* megmutatja, hogy a csoporttagok mennyire elégedettek,
- *feladatra irányuló viselkedés:* a csoporttagok hatékony feladatmegoldására irányuló viselkedései.

Így a feladatra irányuló viselkedések alapján a feladatvégzés során a következő szerepeket különíthetjük el: célokat kijelölő, kezdeményező, információt gyűjtő, információt nyújtó, koordináló és értékelő szerepkörök. A társas-érzelmi viselkedés alapján a feladatvégzés

során megjelenő szerepkörök pedig a következők: bátorító, békéltető, motiváló, normaalkotó, engedelmeskedő, szemlélődő, blokkoló, domináló, visszahúzódó. A társas-érzelmi és a feladatra irányuló viselkedések összhangja a munkacsoportok teljesítményét hatékonyabbá teszi a közigazgatásban is, mind a vezetés, a döntés, az értékelés és a feszültségek feloldásában is. Egy jól működő munkacsoportban az érzelmi funkciókat kielégítő megnyilvánulások egyensúlyban vannak a feladatra irányuló viselkedéssel. A keletkező szinergiahatás a csoporton belüli együttműködést kialakítva növeli a teljesítményt. Ez az alapja például a brainstorming technikáknak is, mert lehetővé teszik, hogy az egyik csoporttag által felvetett ötletet mások gondolatai tegyék használhatóvá, amely az információk produktív átalakításához vezet. Ennek a módszernek az a hátránya, hogy előzetes felkészülést igényel és kifejezetten időigényes.

8.5. Munkacsoportok és csapatok

A szervezeteknél és a vállalatoknál együtt dolgozó embereket gyakran munkacsoportoknak, máskor csapatoknak címkézik függetlenül attól, hogy valóban egy csapatot alkotnak-e pszichológiai értelemben. Ezek jellegzetességeit fontos megértenünk, mert a nagy csoportokban a munkát ilyen kis egységek végzik el, és eredményességüktől függ az egész csoport tevékenysége.

A csoportba vagy csapatba tartozás pszichológiailag jelentős különbségeket jelenthet abban, hogy az együtt dolgozó emberek miként, hogyan és mikor érik el céljaikat. Katzenbach és Smith a Harvard Business Review szerzői a *csapat* meghatározását a következőkben látják: a *csapat* olyan kis létszámú csoport, ahol a csapattagok egymást kiegészítő képességekkel rendelkeznek, elkötelezettek egy közös cél, teljesítmény mellett, valamint kölcsönösen elszámoltatják saját magukat az elérendő cél érdekében (KATZENBACH–SMITH 2005). A 6. táblázatban a szerzők által összegyűjtött jellemzőket láthatjuk.

6. táblázat
A munkacsoportok és csapatok jellemzői

Munkacsoportok jellemzői	Csapatok jellemzői
Erős, egyértelműen fókuszált vezetés	Megosztott vezetői szerepek
Egyéni elszámoltathatóság	Egyéni és kölcsönös elszámoltathatóság
A csoport célja ugyanaz, mint a szélesebb szervezeti küldetés	A csapatnak saját célja van, amelyet maga alakított ki
Egyéni munkatermékek	Kollektív munkatermékek
Munkamód: találkozók és megbeszélések	Munkamód: nyílt végű viták és aktív problémamegoldó találkozók
Megbeszélés, döntés, delegálás	Megbeszélés, döntés, közös munka

Forrás: KATZENBACH–SMITH 2005

A munkacsoportok és csapatok identitásának alakításában meghatározó, hogy mi az elérendő cél, milyen céllal hozták létre a csoportot. A megfelelő pszichológiai csoportidentitás meghatározza a munkafolyamatok gyorsaságát, hatékonyságát és minőségét. Ha zavart működtetés jellemző, ha nem egyértelmű, hogy valójában az emberek egy munkacsoportban vagy egy csapatban dolgoznak-e, akkor az eredményesség romlik, és az emberek elkötelezettsége is középszerűvé válik. Ha a csoportot zavart működés, nem egyértelmű csoportidentitás jellemzi, akkor megjelenik a társas „lazsálás" jelensége, amikor az egyes csoporttagok nem tesznek annyit a munkájukkal, amennyi szükséges lenne a csoportcélok eléréséhez. Minél nagyobb létszámúak a csoportok, annál valószínűbb a fokozott társas lazsálás jelensége.

8.5.1. A csapatmunka jellemzői

A csapatban való munka csökkentheti a „társas lazsálás" jelenségét, de ennek a munkának több pszichológiai, minőségi kritériuma van. A csapat számos jó egyéni képességekkel rendelkező egyéniséget ölelhet fel, akiknek ahhoz, hogy csapatot alkossanak meg kell tanulniuk egyéni képességeiket és energiáikat egyesíteni. Ezt megelőzően meg kell határozni a csapat célját, amelyet a csapattagoknak összhangba kell hozni saját egyéni céljaikkal. A célok meghatározása után a munkamódszereket strukturálni szükséges, és nem utolsó sorban a csoportidentitás érzésének kialakítása is meghatározó ponttá válik. Tehát a cselekvések összehangolása nélkül nincs csapat, és az interperszonális konfliktusok és feszültségek rendezetlenségével sincs.

A kutatók a csapatmunka két kulcsfontosságú jellemzőjét írták le: *a feladat közös mentális reprezentációját,* valamint *a csapategység közös mentális reprezentációját.* A csapatmunka előrehaladásával a kezdeti mentális reprezentációk a tapasztalatok begyűjtésével alakulni fognak. Miközben megértik és megtapasztalják a feladatot, a közös csapatmunka során a csapattagok rájönnek, hogy a tagok közötti különbözőségek és a helyzetük közötti különbözőségek a csapatmunka céljainak eléréséhez közös egyetértéssel elfogadhatók. A hatékony csapatoknál a csoportkohézió erős, a csapattagok elkötelezettek, a csapattagok a csapatok céljait és egyéni céljaikat illeszteni tudják, eredményességük pedig jelentősen jobb a nem összetartó csapatokhoz képest.

8.5.2. Munkacsoportok jellemzői

A szervezeti rendszerben dolgozó munkacsoportok ma leginkább azokat a *problémamegoldó csoportokat* ölelik fel, amelyek végrehajtási és döntési jogosítványokkal rendelkeznek, és önvezető, autonóm jelleggel tudnak működni. Általában egy szervezet számára inkább előnyös a munkacsoportok feladatvégzése, mert általuk több tudás halmozódik fel, többoldalú a problémamegoldás, a döntések alaposabbak, a csoporttagok részvétele és elfogadása eredményesebb. Ugyanakkor a szervezetek számára a csoportokban való munkavégzés negatívumokkal is együtt jár, így sikertelen kimenetel esetén a felelősség bizonytalansága, a csoportdöntések mögött álló csoportnyomás és konformitás, a csoportgondolkodás

jelensége, a társas lazsálás, vagy azokban az esetekben, amikor a konfliktusfolyamatok nem problémaorientáltak.

A munkacsoportok teljesítményét és a tagok elégedettségét befolyásoló tényezők közül egyértelműen szerepet kap a csoport külső feltételrendszere, a csoporttagok személyes erőforrásai, a csoport struktúrája, a csoportban lezajló folyamatok, a csoport feladata és a csoporttal való elégedettség. E tényezők közül megvizsgáltuk a pszichológiailag leginkább meghatározó változókat, így a munkacsoportok struktúráját, a csoport méretét, összetételét, a csoportok rétegződését, a csoportban létrejövő képződményeket: a csoportnormákat, a szerepeket és a csoportértékeket.

Összefoglalva elmondhatjuk, hogy csoportban élni és dolgozni az egyik legemberibb tevékenység. Emberi oldalát tekintve érzelmi kapcsolatok és elköteleződések jönnek létre. A csoportoknak tehát instrumentális és gyakorlati értékükön túl érzelmi, valamint pszichológiai erejük van. Egy jó csoportban olyan embereket találhatunk, akiket értékelni tudunk, és akik értékelnek minket is, biztonságot továbbá segítséget nyújthatnak, és ezt kölcsönösen adhatjuk egymásnak. Így válhat a csapatmunka élvezetessé a közösen elért sikerek pedig felejthetetlenné.

Összefoglalás

A kormányzás műveleteit kisebb-nagyobb szervezetekben, intézetekben dolgozó munkacsoportok végzik azzal a sajátos működésmóddal, amelyet specifikusan a saját szakmai területeik határoznak meg, de azokkal az általános törvényszerűségekkel leírhatóan, amelyet a humán viselkedés pszichológiája jellemez csoportokban.

A csoport három vagy több egyén szervezett rendszere, akik egymással kapcsolatban állnak. A rendszer meghatározott funkció betöltésére képes. Az egyének pszichológiai értelemben közös kialakított normarendszerrel, értékekkel rendelkeznek, működésük során csoportszerepeket alakítanak ki, a közös célok elérésének érdekében hatnak egymásra, amely meghatározza a csoportkohéziót és a csoportlégkört is.

A csoporthoz való tartozás bizonyos előnyökkel jár az egyén számára. Identitásunk egy részét azoktól a (számunkra) viszonyítási értékkel bíró csoportoktól kölcsönözzük. Ezeket a viszonyítási csoportokat referenciacsoportoknak hívjuk.

A csoportok típusai: elsődleges/másodlagos, formális/informális, mikro-, kis-, nagycsoport, csapatok és a kibertér speciális csoportjai.

A szervezetpszichológusok a munkacsoportokkal dolgozva a csoport négy tagolódását, rétegződését és azok interakcióját vizsgálják. Ezek: hivatalos struktúra, kommunikációs struktúra, érzelmi struktúra, feladatstruktúra.

A munkacsoportok és a csapatok pszichológiailag megkülönböztethetők. A csapat olyan kis létszámú csoport, ahol a csapattagok egymást kiegészítő képességekkel rendelkeznek, elkötelezettek egy közös cél, teljesítmény mellett, valamint kölcsönösen elszámoltatják saját magukat az elérendő cél érdekében. A csapatok kialakítása azért éri meg a befektetést, mert jelentősen hatékonyabban dolgoznak más munkacsoportokhoz képest.

Ellenőrző kérdések

1. Hogyan kapcsolhatók össze a csoport kommunikációs és érzelmi struktúrájának összefüggései a csoportlégkör és a csoportteljesítmény alakulásával?
2. Mit lehet tanulmányozni a szociometria elkészítésével? Soroljon fel érdekes, vizsgálható kutatási témákat!
3. A csapatok kialakításában milyen specifikus értékeket és normákat hangsúlyozna a közszolgálatban, és ez hogyan befolyásolja a kialakítás módszereit?

Ajánlott olvasmányok

BROCHER, T. (1975): *Csoportdinamika és felnőttoktatás.* Budapest, Tankönyvkiadó.
MÉREI F. (2006): *Közösségek rejtett hálózata.* Budapest, Osiris.

9. Csoportdinamika

Kováts Daniella

„A csoport lényege nem a tagok hasonlósága vagy különbözősége, hanem kölcsönhatása, egymástól való függése. Egy csoportot dinamikus egészként jellemezhetünk, ami azt jelenti, hogy bármely részletének az állapotváltozása valamennyi többi részlet állapotát is megváltoztathatja." (Kurt Lewin, idézi Pataki 1980)

Az egyén viselkedése csoportban jelentősen megváltozik, megjelenik ugyanis a társas-kötődési késztetés, a kölcsönös függés és a társas összehasonlítás. Kurt Lewin korai kutatásaiban már megfogalmazta, hogy a csoport minőségileg több mint a tagok összessége, mert egy új struktúra alakul ki a csoporttagok dinamikus kölcsönhatása révén. Ezt a jelenséget, a csoport belső pszichológiai mozgásából kialakuló belső történést *csoportdinamikának* nevezzük. A csoportdinamikát irányító csoportfolyamatok kialakulhatnak a csoporton belül és kívül, a csoport és a külső környezete között. A csoportdinamika tehát magában foglalja mindazon csoporton belüli és csoportok közötti pszichológiai folyamatokat és viselkedéseket, amelyek jelentősen befolyásolják a csoportdöntési helyzeteket, a csoporthatékonyságot, a csoportközi viszonyokat, a tágabb társadalmi jelenségek formálódását. A csoportdinamika alapját képezi olyan jelenségek megértése, mint a diszkrimináció, az előítélet és a sztereotípiák.

A csoporton belül az egyes csoporttagok viselkedése befolyásolja minden más csoporttag cselekedeteit és ez a folyamat kölcsönös. A csoportfolyamatok során kialakulnak a csoportnormák, csoportszerepek, a szabályok és a csoport belső értékrendszere, kiválasztódnak a vezetők, izolálódnak a csoporton belül bizonyos személyek (bűnbakképződés), kialakul egy csoportlégkör, amely jó esetben erősíti a csoportkohéziót, azt a csoporton belüli összetartó erőt, amely a csoporttagok érzelmi viszonyulásain alapszik, és a csoporthoz való elköteleződést fokozza.

Mérei Ferenc a csoportdinamikát meghatározó jelenségként beszél a csoportokon belül kialakuló *együttes élményről* (Mérei 2006). Ez azt jelenti, hogy a csoport az együttes élmény átélése érdekében kialakít saját szokásokat, cselekvési szabályokat és sémákat, különböző csoporthagyományokat. Emellett kialakul a kommunikációban a csoportzsargon, amely lehetővé teszi a csoporttagoknak, hogy utalásokkal megértsék egymást. Mérei hangsúlyozta, hogy a csoportdinamika alakulásában a vezetőnek ugyan meghatározó szerepe van, hiszen fölérendelt a tagokkal szemben, ugyanakkor alárendeltje az együttes élménynek.

9.1. Csoporttá alakulás, a csoport fejlődése

Az egy helyen, egy időben egymáshoz kapcsolódó emberek laza összessége még nem azonos a csoporttal; a csoport új minőségének kialakulása változás eredménye, amely a csoport-

fejlődés folyamatával írható le. A csoporttá alakulás során létrejön a *csoportidentitás,* a *-normák, a -szabályok, a -értékek, a -szokások, valamint a -hagyományok.* A csoporttá fejlődés eredményeképpen az egyének társas kapcsolataiban érzelmek alakulnak ki, amelyek már nemcsak egymáshoz, hanem a csoport egészéhez is köti őket. A csoporttá alakulás spontán szerveződéssel zajlik még a formálisan létrehozott csoportokban is.

A vezető szerepe a csoporttá alakulás és a csoportfejlődés egyes fázisaiban rendkívül meghatározó. Formális hatalma lehetővé teszi, hogy direkt és indirekt módon is beavatkozhasson ebbe a folyamatba, ugyanakkor egy jó vezető tisztában van a csoport együttes élményének az erejével és azzal is, hogy *a vezető elfogadása is csoportdinamikai folyamatokon nyugszik.* A formális vezető mellett a csoporton belül vezetővé váló informális vezető ezen spontán csoporttörténések során választódik ki, amely együttműködést igényel a formális vezető részéről is. Az informális vezetők és a csoportdinamikai történések meghatározó erővé formálódhatnak a csoport életében, és ez még olyan hierarchikusan működő zárt intézményekben is tetten érhető, mint a börtönök.

A csoportfejlődés szakaszait vizsgálta Tuckman (1965), aki pszichológiai értelemben a csoporttá alakulást négy fázisra bontotta, és két szempont alapján határozta meg ezek jellemzőit (RUDAS 2007). Az egyik szempont a tagok személyközi viszonyainak jellegzetességeivel foglalkozik, a másik szempont pedig a csoport feladatvégző tevékenysége alapján van meghatározva. Az így elkülönített négy fázis a csoporttá alakulás folyamatában a következő:

1. *Alakulás (forming):* a csoport előtt álló feladat megismerése, az elfogadható viselkedés kialakítására való törekvés, szorongás és függés a vezetőtől.
2. *Viharzás (storming):* a feladat követelményeivel szembeni érzelmi ellenállás, egyéni különbségek és bizalmi konfliktusok felszínre kerülése, verseny a szerepekért és a státuszokért.
3. *Normaalakulás (norming):* a nézetek és érzések nyílt cseréje, kialakulnak a közös csoportnormák, attitűdök, szerepmeghatározások, a kölcsönös támogatás és a csoportkohézió.
4. *Működés, teljesítés (performing):* a problémamegoldási módok kialakulása, a munkavégzés időszaka, csoporttagok közötti munkamegosztás, funkciókhoz igazodó, rugalmas szerepek.

A vezetők feladata e csoportfejlődési szakaszoknak a felismerése, a munkafeladatok és a munkairányítás alakításában a pszichológiai fázisok figyelembevétele.

9.2. Pozíció, státusz és szerepek kialakulása a csoportban

A csoportok fejlődésének második, *viharzás* elnevezésű időszakában a csoporttagok között erős versengés figyelhető meg az egyes pozíciók, státuszok elérése érdekében. A pozíció és a státusz a hétköznapi nyelvhasználatban összefolyik, ugyanakkor a pozíció és a státusz elkülönítése pszichológiailag fontos, különösen a státuszhoz kapcsolódó szerepkörök vonatkozásában. A *pozíció* egy betölthető helyet jelent a kisebb vagy nagyobb közösségek rendszerében. Vonatkozhat csoportra, szervezetre vagy akár az egész társadalomra. A betölthető pozícióval együtt jár egyfajta rang, amelyet a *státusz* fogalma határoz meg

leginkább. A *szerep* pedig azon elvárások összessége lesz, amely a státusszal kapcsolatos társadalmi elvárások összességét jelenti.

A társadalomban betöltött pozíció az egyén helyétől függ a társadalom struktúrarendszerén belül. *Egy személy több pozíciót is betölthet.* A státuszokhoz kapcsolódó elvárások pedig pszichológiai értelemben a szerepekhez kapcsolódóan támasztanak elvárásokat a személlyel szemben. *A szerep tehát a társadalmi státusszal szemben kialakított elvároson és normán alapszik,* amely meghatározza majd az egyén személyiségétől független magatartását is.

Az emberek által betölthető szerepeket csoportosíthatjuk, így elkülönítünk:

- *Adott szerepek:* olyan szerepek, amelyek eleve, születésünk óta meghatározottak, mint például a nemi szerepek köre. Ha valaki nőnek születik, akkor a női szerepnek megfelelően „nőies" viselkedést várnak el tőle.
- *Kivívott szerepek:* az egyén által szándékosan keresett szerepek, amelyek valamilyen aktivitást feltételeznek az egyén részéről.
- *Spontán, alkalomszerű szerepek:* olyan szerepek, amelyeket átmeneti helyzet hoz létre, és a helyzet befejeződésével ezek a szerepek meg is szűnnek.

A csoport működése során kialakulnak a csoporttagok funkciói vagy szerepei, amelyek mögött a csoport elvárásai is meghúzódnak. Így elkülöníthetünk konstruktív (építő jellegű) és destruktív (romboló jellegű) szerepeket a csoportban, ahogy ezt korábban a Bales-féle folyamatelemzés-modellben láttuk, elkülöníthetők a feladatorientált szerepek (például cél elérése) és a kapcsolatorientált szerepek is (például csoportstruktúra fenntartása). Az egyes szerepek nem önmagukban, hanem egy sajátos teret képezve jelennek meg (egyszerre apa, férj, vezető, csapattag szerepét töltheti be valaki), vagyis a szerepek más szerepekkel állnak kapcsolatban, amelyek szerepcsoportokat alakíthatnak ki, és egymással kölcsönhatásban fogják meghatározni az egyén viselkedését.

Buda Béla szerint *a szerepek sajátos reagálási módok, öntudatlanul zajló viselkedések, amelyek jellemző szociális attitűdök, érzelmek és énazonosulások révén alakulnak ki,* és amelyek a szereppartnerek viselkedéséhez igazodnak (például orvos-beteg, rendőr-bűnöző, tanár-diák) (Buda 1994). A szereppartnerek kommunikációs üzeneteket küldenek a *szerepelvárásokkal* kapcsolatban, és egyfajta szerepnyomást fejtenek ki. A szerepnyomás azt jelenti, hogy a szerepelvárásoktól való eltérés szankciókkal jár. E szankciók lehetnek gyengék, de lehetnek igen erősek is. A csoporttagot kiközösíthetik, megbélyegezhetik, vagy felléphetnek ellene akár a törvény eszközeivel is.

9.2.1. Szerepkonfliktus

A szerepek sokrétűsége és a szerepekhez kapcsolt elvárások szerepkonfliktusokat hozhatnak létre. *Szerepkonfliktus* kialakulhat az egyes szerepek között (például anya-vezető köztisztviselő), a szerepeken belül (ellentétes elvárások a szereppel kapcsolatban) és a személyiség, szerep összefüggésében (a szerepelvárás ütközik az egyén személyiségével, saját értékrendjével) is. A szerepkonfliktusok átélése mellett bekövetkezhet szerepelhagyás, szerepváltozás, szerepcsere, szerep-visszautasítás, szerepkonfúzió, amikor a szakmai identitáskeresés kapcsán éli át a személy a szerepek zavartságát.

A szerepkonfliktusok által okozott feszültségeket a személy igyekszik csökkenteni. Tudatos és tudattalan technikák sora áll rendelkezésre, hogy a szerepkonfliktusok okozta feszültséget csökkenteni lehessen. Az énvédő mechanizmusok és a tudatosan alkalmazott technikák konstruktív és destruktív megoldásokat egyaránt tartalmazhatnak:

- *Figyelemmegosztás:* amikor a személy az egyik szerepről ideiglenesen nem vesz tudomást.
- *Racionalizálás, intellektualizálás és ideológiagyártás:* a tényezők átértékelése, ami csökkentheti a feszültséget.
- *Kompromisszumképzés:* az összeegyeztethetetlen elvárások által irányított viselkedések kerülése.
- *Regresszió:* a személy egy már korábbi pszichés fejlettségi szintre csúszik vissza, mert nem képes megküzdeni a problémákkal.
- *„Öngyógyítás" drogokkal:* gyógyszerek, alkohol vagy drogok alkalmazása a feszültségek tompítása érdekében.
- *Menekülés,* vagyis a kellemetlen helyzet elhagyása: például „belső emigrációba" vonulás, öngyilkosság.

9.2.2. Szereptanulás

A szerepekhez társuló elvárások, érzelmek és viselkedések egy társas tanulási helyzetben alakulnak ki. E folyamat során a szereppartnerek elvárásai meghatározókká válnak. Adott szerepekkel már gyermekkorban találkozunk (például nemi szerepek), más szerepekkel pedig csak később a szakmai szocializációnk során (például szakmai szerepek). A szereptanulás már gyermekkorban elkezdődik, a szerepek korai elsajátítása legtöbbször szerepjátékokkal és később a szerepekhez kapcsolt szabályjátékokkal történik. A tanuláshoz a szereppartnerhez – vagy más néven szerepkomplementerhez – kapcsolt szabályok, elvárások és normák ismerete szükséges, mert ez alakítja a saját szerep elvárásait is. Így a közszolgálati területeken dolgozó szakembereknek a hivatalnok-állampolgár komplementer szerepekhez társult elvárások rendszerével kell majd megismerkednie.

Ebből a szempontból így meghatározó lesz a *szakmai szerepek* elsajátítása, amely a szervezeten belül, meghatározott munkacsoportokban történik az úgynevezett *szakmai szocializáció* folyamata során. A *foglalkozási szerep* a közszolgálatban dolgozók viselkedését is meghatározó, a közszolgálati hivatást gyakorló személyekkel szemben is megfogalmaz bizonyos társadalmi elvárásokat. Ezeknek a *szerepelvárásoknak* az elsajátítása már az iskolai szocializációs folyamatokban megkezdődik, amely során a hallgatók elsajátítják azokat a szakmai ismereteket, attitűdöket, képességeket, készségeket és értékeket, amelyeket a közhivatalokat ellátó személyek szereprendszeréhez kapcsolunk. A szakmai szocializáció a szervezetekben és a munkahelyeken folytatódik, ahol ennek specifikus irányultságát már erőteljesen meghatározza a szervezeti kultúra is.

A munkacsoportokban jelen lévő szerepek két nagy csoportja a feladatszerepek és a szociális szerepek köre.

- A *feladatszerepek* a feladatmegosztásból származó, meghatározott funkcióhoz kötött szerepelvárásokból áll, míg

- a *szociális szerepek* a csoport érzelmi légkörének a kialakításában, a tagok érzelmi és interperszonális szükségleteinek a kielégítésében töltenek be szerepet.

Team – avagy az együttműködő csoport

Meredith Belbin hosszú éveken keresztül tanulmányozta különböző csoportok működését a Henley Management College hallgatói és dolgozói között. Ezen megfigyelések elsődlegesen arra irányultak, hogy vajon a különböző csoporttagok milyen szerepeket vesznek fel, valamint azt, hogy milyen interakciók jönnek létre a különböző szerepet felvevő tagok között. Ezen megfigyelések alapján nyolc elkülönülő szerepet azonosított: a vállalatépítő, a palánta, a forrásfeltáró, az elnök, a serkentő, a helyzetértékelő, a csapatjátékos, valamint a megvalósító. A későbbiekben azonosított még egy kilencedik szerepet is, a *specialistát*. Vizsgálatait alapul véve kidolgozott egy tesztet *(Belbin-teszt),* amely azt hivatott feltárni, hogy az egyes személyek általában a kilenc szerep közül melyiket veszik fel egy csoportban. A tesztet előszeretettel alkalmazzák az üzleti szférában annak érdekében, hogy feltárják, egy-egy vállalaton belüli csoport hatékonyan működik-e, és amennyiben nem, melyik szerep hiánya okozhatja a hibát.

A csoporton belül betölthető szociális szerepek rendszerét vizsgálta Meredith Belbin csapatok működése közben. Belbin úgy gondolta, hogy az egyéneknek erősségeik és megengedhető gyengeségeik vannak egy csapatban zajló munkafolyamat során. Az egyes csapattagok egymást kiegészítve képesek a másik csapattag megengedhető gyengeségét kompenzálni, így mindenképpen egy minőségileg jobb csapatműködés kialakulására van lehetőség. Belbin kilenc csapatszerepet különített el (Belbin 2010).

A szereptanulás munkacsoportokban való megvalósítását egy jó vezetőnek biztosítania kell. Ennek egyik leghatékonyabb módja a mentor-tanítvány kapcsolatok kialakítása. A szereptanulás megkönnyítéséhez szükséges *a szerepek tisztázottsága, egyértelműsége,* valamint a személyen belül *a szerepelvárások összeegyeztethetősége.*

- *A szerepek tisztázottsága:* a szerepelvárások egyértelműsége, amelynek alapja a szervezeten belül elkészített munkaköri leírások.
- *A szerepelvárások összeegyeztethetősége:* a szerepelvárások tanulása során a mentornak kezelnie kell a pályakezdő előfeltevéseiből fakadó elvárásokat, és fontos azok realizáltatása a valós gyakorlati munkához. Ha a szereptanulás és a munka-személyiség összeillesztése egy szervezeten belül nem megfelelő, előfordulhat, hogy a pályakezdő elhagyja a szervezetet. Ennek bekövetkezése munkaadói szemmel felesleges energiabefektetést, pénzt és időt jelent mind a szervezet, mind a munkavállaló szemszögéből.

9.3. Alapvető csoportjelenségek

Az egyén viselkedését mások jelenléte befolyásolja. A csoportos befolyásolás mind negatív, mind pozitív következményekkel járhat. Ezeknek a pszichológiai alapjelenségeknek a felismerése és használata pozitív eszközzé válhat a munkacsoportokban, a csapatokban vagy a politikai aktivizmus területén is. Ugyanakkor romboló erejük is tetten érhető, olyan események kialakulásában, mint a második világháború idején a nácizmus elterjedése vagy az Abu Ghraib-i fogvatartottak bántalmazásai.

9.3.1. Konformitás

Konformitásról beszélünk, ha *a csoport vélt vagy valós nyomásának hatására az megváltozik az egyén viselkedése vagy véleménye.* Tehát a konform viselkedés külső nyomás hatására jön létre, amikor a személy úgy cselekszik, ahogy „előírják" neki. A konform viselkedés azért jön létre a személy részéről, mert biztonság igénye és védettség igénye miatt a csoporttól függő helyzetben van, valamint a csoport egészével az összetartozás örömét éli át. A konform viselkedés különösen olyan személyeknél jelenik meg, akiknek nagyobb érdeke fűződik a csoport sikeres működéséhez, valamint azon embereknél is, akiknek az önbizalma alacsonyabb. A konformitás az emberi létnek, a társas működésnek alapvető mechanizmusa, a gyermek fejlődésében ez az igazodási igény a társakhoz körülbelül 9-10 éves korban kialakul.

Klasszikus kísérletében Asch (1969) vizsgálta a csoportnyomás hatását az egyén ítéleteire és közvetetten a konform viselkedésre (lásd részletesebben a 12.1.4. alfejezetben) (PATAKI 1980). Röviden: a kísérleti személyek egy egyszerű, de nyilvánosan végrehajtott észlelési feladatot kellett megoldaniuk úgy, hogy véleményüket „beépített" csoporttagok szándékosan téves útra igyekeztek terelni. Ha a feladat végrehajtását nem zavarták meg, a vizsgálati személyek nem hibáztak, de ha a csoport beépített tagjai egységesen és következetesen helytelen megoldást választottak, ugrásszerűen megnőtt a téves megoldások száma. Viselkedésük alapján a kísérleti személyeket két nagy kategóriára és több alcsoportra lehetett osztani:

- *Független* (ellenálló), a következő alcsoportokkal:
  - Magabiztos: megküzdött a csoportnyomás adta konfliktussal, és nem engedett a csoportnyomásnak;
  - Individualista: a többség véleményét nem vette figyelembe, tehát nem küzdött meg a konfliktussal, de mivel úgy érezte, hogy neki van igaza, nem engedett a csoportnyomásnak;
  - Lelkiismeret-furdalással küzdő: jelentős konfliktust okozott számára a helyzet, kételkedett, de nem engedett a csoportnyomásnak.
- *Behódoló,* a következő alcsoportokkal:
  - *Viaszember:* észlelésében tévedett, a rosszat látta helyesnek, mert olyan alacsony volt az önbizalma, hogy ez már az észlelésére is kihatott;
  - *Önmagában bizonytalan:* ez a vizsgálati személy tudta, hogy helytelen a megoldás, de nem bízott saját ítéletében, ezért a csoportét fogadta el;
  - *Kisebbrendűségi érzéssel küzdők:* e személyek is tudták, hogy helytelen a megoldás, de nem akartak a csoport véleményétől eltérni, nem akartak elszigetelődni.

A vizsgálat eredményei különösen azért elgondolkodtatók, mert ha egy egyszerű észlelési feladatban a csoportnyomás ekkora erővel alakítja a személyek megítéléseit (a vizsgálati személyek egyharmada behódol), akkor olyan bonyolultabb helyzetekben, mint a társadalmi, politikai vagy hitéleti kérdések, e formáló erőknek rendkívüli szerep jut.

A behódolók arányát ugyanakkor csökkentheti egy olyan *hűséges társ* jelenléte, aki minimális támaszt jelenthet a vizsgálati helyzetben. A kísérlet egy ilyen változatában a hűséges társ jelenléte 5,5%-ra csökkentette a behódolások arányát, de a társ „elvonása" ismét 28%-ra növelte a konform viselkedők számarányát. A kísérletet egy fordított elrendezéssel

is elvégezték, ahol 16 fős csoportokban csak egy beépített, következetesen a helytelen megoldást választó személy volt. Mivel itt csoportnyomásról nem beszélhetünk, a vizsgálati személyek a „deviáns", következetesen rossz döntést hozó csoporttag ellen fordultak.

Moscovici (1969) továbbgondolta az Asch-féle kísérleteket, és a kisebbség befolyásoló erejét vizsgálta hasonló módon, csak kék és zöld színű, nem egyértelmű ingeranyagok (türkiz szín) megítélését kérte a kísérleti alanyoktól (Csernyikné 2006). Vizsgálati eredményei szerint a kisebbség következetes ellenállása befolyásoló erővel bírhat a többség véleményére.

A konformitás tehát kísérő jelensége az ember társas viselkedésének, amely nagyon sok esetben szükséges, gondoljunk csak a közlekedésre, ahol a másokhoz való igazodás nélkül teljes lenne a fejetlenség. Ugyanakkor elgondolkodtató, hogy a másik ember gondolkodás nélküli követése, az elvárt viselkedés azonnali végrehajtása mögött álló támpont nélküli végrehajtást mennyire lehetne tudatosabbá alakítani. A konform viselkedés megjelenése nem az intelligencia, hanem sokkal inkább a személyiség (érzelmi intelligencia) és a kreativitás mértékének kérdése (Farkas 2014a). *A konform személyek általában rosszabbul teljesítenek kreatív feladatokban, feszültségtűrő képességük alacsony, önértékelésük labilis, kerülik a nyílt véleményalkotást, tekintélytisztelők, ugyanakkor előítéletesek. Ezzel szemben a nonkonform személyek magabiztosak, hajlamosak a követelőzésre, viselkedésükben gyakran tapintatlanok, ingerlékenyek és vakmerők.*

9.3.2. Bűnbakképzés

A bűnbakképzés lényege, hogy a csoport egyetlen vagy kisszámú csoporttagnak tulajdonítja az esetleges sikertelenségeket, és meggyőzi magát arról, hogy az illető(k) káros(ak) a közösségre nézve. A bűnbakképzés a csoporttagok eltérő egymáshoz való viszonyulásában keresendő. A folyamat során a kedvelt csoporttagok megerősítik kapcsolataikat, míg a kevésbé kedvelt csoporttagoktól eltávolodnak, szeparálódnak. Legtöbbször ez az elhatárolódás azon a szubjektív megítélésen alapul, hogy a nem kedvelt csoporttag rossz fényt vet a csoport egészére, és veszélyezteti a csoporttagok szociális identitását. Az újonnan érkező csoporttagnak nehezebb a feladata, mert el kell magát fogadtatnia a csoport többi tagjával. Azon csoporttagok, akik már szocializálódtak, és akiket a többiek már elfogadtak, több előnyhöz tudnak jutni a csoporton belül, ugyanakkor nagyobb a felelősségük is abban, hogy a csoport elérje a céljait. A bűnbakképzés szempontjából veszélyeztetettek a marginális csoporttagok, a peremhelyzetű vagy „sündisznóhelyzetű" (lásd részletesebben a 8. fejezetben) személyek, akik egyszer teljes jogú tagok voltak, de elvesztették a csoporttagságot, mert nem tudtak megfelelni az elvárásoknak. Természetesen a csoportdinamika lényege az állandó változás, így ez a helyzet módosulhat. A bűnbakképzés folyamatától való félelem alapját képezheti a behódolásnak és olyan cselekményeknek, amelyek a csoport tényleges hatékonyságát és kedvező megítélését hátráltatják.

9.3.3. Társas serkentés és csoportteljesítmény

A konformitás kapcsán észlelhettük, hogy a társak hatással vannak az egyén viselkedésére. Allport (1954) és Triplett (1981) 1898-ban végzett kísérleteiben a társak jelenlétének teljesít-

ményre gyakorolt hatását vizsgálta. Versenyek megfigyelése során Triplett észrevette, hogy a kerékpárosok gyorsabbak, ha más versenyzőkkel versenyeznek, mint ha egyedül kerékpároznak. Egy kísérletében 40 gyermek bevonásával egy „versenygépet" tesztelt, amelyben a gyerekeknek egy kis tekercset kellett mozgatniuk a lehető leggyorsabban. Az eredmények megerősítették, hogy a gyerekek gyorsabban teljesítették a feladatot, ha társaik is jelen voltak (HEWSTONE–STROEBE 2012). E két kutató *társas facilitációnak, társas serkentésnek* nevezte azt a jelenséget, amikor a társas helyzet növeli a teljesítményt.

A teljesítmény azonban nemcsak a csoport egységességétől, hanem *a feladat jellegétől* és az *egyéni teljesítményektől* is függött. Ha a feladat egyszerű és begyakorolható volt, akkor a teljesítmény a társak jelenlétében nőtt, amit a versenyhelyzet és a nézők jelenléte is fokozott. Ha azonban bonyolult feladatot kellett megoldani, akkor a társak jelenléte csökkentette a teljesítményt. Ezt a jelenséget hívták *társas gátlásnak* (ZAJONC 1965). A jelenség magyarázatára a kutatók a társak potenciális büntető és jutalmazó jelenlétét hangsúlyozták. Az egyszerű feladatok magukban hordozzák a siker esélyét, ezért a társak jutalmazó jelenléte érvényesül, ami fokozza a teljesítményt. Bonyolultabb feladatok végrehajtása azonban kockázatos: a kudarctól, illetve a társak „büntetésétől" való félelem feszültséget kelt, ez pedig csökkenti a teljesítményt. A hatáshoz hozzájárul ugyanakkor a társak figyelemelterelő hatása is. Egyszerű feladatoknál ez nem jelentős, és érvényesül a csoport teljesítményjavító hatása. Bonyolult feladatoknál azonban a csoporttagok jelenléte nehezíti az összpontosítást, és ezért romlik a teljesítmény. A csoport a hibák felismerésében és korrigálásában is segítséget nyújthat, és képes az egyén motiválására is, de ez nagymértékben függ az egyén elégedettségétől, biztonságérzetétől, a csoport vonzerejétől és megtartó képességétől.

9.3.4. A társas lazsálás jelensége

A társas „lazsálás" jelensége (amelyről fent már volt szó) az egyik legemberibb megnyilvánulása a csoportban dolgozó egyéneknek. *Ha a csoportban dolgozó egyének tudják, hogy egyéni hozzájárulásukat a csoportfeladathoz nem lehet megbízhatóan kimutatni, akkor az egyének kisebb erőfeszítéssel végzik a feladatot, ami teljesítménycsökkenéshez vezet.* A jelenség klasszikus vizsgálatát egy kötélhúzási kísérleti helyzetben mérték, ahol a személy erőkifejtése a kötélhez csatlakozók számának emelkedésével rohamosan csökkent. Ha a személy egymaga volt, még 85 kilopond erővel húzta a kötelet, de ha már 7-en voltak, ez 65-re csökkent, ha pedig 14-en, akkor a kifejtett erő lecsökkent 61 kilopondra. A munkacsoportokban a társas lazsálás kezelése vezetői feladat, amit fontos felismerni.

9.3.5. Deindividualizáció, az egyéniségvesztés folyamata

E jelenség alapja, hogy léteznek olyan csoportos helyzetek, amikor a személy úgy érzi, vagy azt tapasztalja, hogy *elveszíti személyes identitását, és névtelenül feloldódik egy csoportban.* Az egyéniségvesztés, azaz a deindividualizáció tehát olyan helyzetekben jelentkezik, ahol a csoporthelyzet anonim, az egyének nem beazonosíthatók, a csoportkohézió erős, és az emocionális hangsúly az egyén viselkedésében csökkent kontrollfunkciókat ered-

ményez, ami csökkent mértékű éntudatossághoz vezet (Festinger et al. 1952; Festinger 2000; Zimbardo, 1970; Diener, 1980). Az így kialakuló deindividualizáció tehát *a csökkent viselkedéskontroll miatt impulzív reakciókat eredményezhet,* az egyén érzékenysége megnövekszik az érzelmileg stresszelő helyzetben, és legtöbbször a társadalmi megítélés és a felelősségre vonás kapcsán közönyössé válik.

A deindividualizáció és a felelősségmegoszlás jelenségének egy klasszikus példája az, amikor a segítő viselkedés marad el a csoport jelenléte miatt. Minél nagyobb a csoport egy ilyen helyzetben, annál nagyobb a „nem beavatkozás" valószínűsége. Ennek egy élő példája volt 1964-ben Kitty Genovese esete, akit nappal több késszúrással öltek meg New Yorkban a Central Parkban, úgy, hogy az eseményt több ember figyelte az ablakokból. Az esetet követően szociológusok és pszichológusok tanulmányozták a segítségnyújtás tényezőit csoportos helyzetben. E kérdés feltérképezése során meghatározó csoportjelenségként fogalmazták meg a deindividualizációt, amikor az egyén személye „feloldódik" a csoportban. Zimbardo továbbgondolva a deindividualizáció jelenségét kíváncsi volt arra, hogy a zárt intézetekben dolgozó, valamilyen törvényes hatalommal felruházott pozíciókhoz tartozó szerepek esetében kimutathatók-e a deindividualizáció következményei. 1971-ben a Stanford Egyetemen végrehajtott szimulált börtönkísérletében az egyetemi alagsorban berendezett börtönbe 24 önkéntes egyetemi hallgató vállalta a börtönőrök és a börtönlakók szerepeinek eljátszását. A szerepek elosztása véletlenszerűen történt. Zimbardo alakította a börtönigazgató szerepét. A „fogvatartott hallgatókat" a Palo Alto-i rendőrkapitányság rendőrei kísérték be szirénázó rendőrautókkal az egyetemi börtöncellába, egy előre nem egyeztetett időben, így a kísérlet már az elejétől fogva erősen szimulálta a valós életet. Az őrök egyenruhát, gumibotot kaptak, sípot viseltek és napszemüveget a szemkontaktus elkerülése végett. Ezzel Zimbardo anonim helyzetet teremtett. Az őrök a szolgálati idejük lejártával hazamehettek, míg a rabok bent töltötték az idejüket a cellában. A rabok gumipapucsban, bokájuknál láncra verve közlekedtek, és köpenyben voltak fehérnemű nélkül, fejükön pedig nejlonharisnyát viseltek. Az őrök a köpenyen olvasható számmal szólították a rabokat. A kísérlet kezdetekor az őrök azt az instrukciót kapták, hogy fizikai erőszak nélkül, de fenn kell tartaniuk a börtön működésének rendjét. A rabok a második napon lázadásban törtek ki, amelyet az őrök „túlórai munkával" tudtak csak megakadályozni. A lázadást követően, az idő előrehaladásával egyre gyakoribbakká váltak a „névsorolvasások", és egyre gyakrabban kényszerítették a rabokat fekvőtámaszozni, ami egyfajta büntetésként működött a csoport szabályozásában. Büntetési formaként alkalmazták még a WC takarítását, a vizeletürítési szükségletek késleltetését, valamint az ételmegvonást is. Egy idő után az őrök már annyira szigorú eljárásokat alkalmaztak az „elítéltek" ellen, hogy Zimbardo kénytelen volt felfüggeszteni a hosszabbra tervezett kísérletet. A kísérlet után a hallgatók több megbeszélésen vettek részt, ahol beszámoltak tapasztalataikról és érzéseikről. A fogvatartottak annak a gyanúnak adtak hangot, hogy nem véletlenül kerültek az elítéltek csoportjába. Azzal magyarázták, hogy ők fizikálisan gyengébbek voltak, mint az őrök. Az őrök ugyanakkor nem értették, hogy hogyan fordulthattak ki ennyire önmagukból. Hasonlóan destruktív csoportdinamikai történések nyilvánultak meg az 2003-as Abu Ghraib-i események során.

A deindividualizációnak ezek a drámai esetei látszólag távol állnak a közszolgálatban előforduló helyzetektől. Nem valószínű, hogy bármikor börtönőrként kell viselkednünk, vagy hogy névtelenségünket kihasználva törni-zúzni kezdenénk munkahelyünkön. A bürokrácia szövevényes rendszere azonban néha megteremti a lehetőségét az „arc elrejté-

sének", a csoportban való feloldódásnak. Ilyen helyzetekben érdemes elgondolkodnunk azon, hogy vajon mit tennénk akkor, ha az „áldozat" ismerne bennünket, vagyis ha arcunkat kellene adnunk egy-egy döntéshez? Ugyanúgy viselkednénk „arccal", mint „arc" nélkül?

Deindividualizáció a mindennapokban

Az emberek gyakran azt gondolják, hogy például akik különböző tömegrendezvényeken agresszív magatartást tanúsítanak, azok a mindennapokban is hasonlóan viselkednek, és csak az okot keresik arra, hogy erőszakosak lehessenek. A valóságban azonban ez némileg másként zajlik le: bizonyos körülmények között mi magunk is elveszthetjük a kontrollt saját viselkedésünk felett, és beleolvadhatunk a tömegbe. 2008-ban Angliában egy 17 éves fiú leugrott egy parkolóház legfelső szintjéről miután körülbelül 300 ember gyűlt össze, akik ugrásra buzdították. Néhányan fotózták és videózták is az eseményt, de senki nem segített. Hasonló eset történt 2010-ben San Franciscoban, ahol egy férfi öngyilkossági szándékkal kiállt a lakása ablakába ugrásra készen. Egy szemtanú szerint elég nagy tömeg gyűlt össze, akik segítség helyett inkább hangosan elkezdték ugrásra buzdítani a férfit. 15 perccel később a férfi kiugrott, és belehalt sérüléseibe. Ezekből az élő példákból, valamint a számtalan kutatási eredményből is látszik, hogy az identitásunk mások jelenlétében megváltozhat. Minél több ember van a közvetlen közelünkben, az identitásunk annál inkább áldozatul eshet a tömeg kollektív akaratának.

9.3.6. Csoportdöntés

A csoportok belső működésének eredménye gyakran csoportos döntésekben konkretizálódik. Milyen lélektani törvényszerűségek működnek a csoportok döntési folyamataiban? A csoportdöntést meghatározó alapmechanizmusok és alapjelenségek közül itt a csoportpolarizáció és csoportgondolkodás folyamatának megismerésével foglalkozunk.

Csoportpolarizáció

Kollektív bölcsességi paradigmának nevezik a kutatók azt a feltételezést, hogy a csoport megbízhatóbb és megalapozottabb döntéseket hoz, mint az egyén. A feltételezés vizsgálata érdekében Kogan és munkatársai a Választási dilemma kérdőív segítségével tesztelték az egyéni és csoportos kockázatvállalások mértékét választási helyzetekben. A kérdőív 12 választási helyzetet vázol, amelyeknek struktúrája, felépítése azonos, csak a tartalmi elemek térnek el egymástól. A dilemmákban az alanyoknak el kellett dönteniük, a helyzetet fenntartó, *stabilizáló állapotot* részesítik-e előnyben, vagy vállalják a *változtatás kockázatát* egy esetleges haszon érdekében. A kísérletben a vizsgálati személyek először egyéni döntést hoztak, majd csoportosan kellett megbeszélniük a dilemmákat, és közös megoldásra kellett jutniuk. A második szakaszt követően újra egyénileg kellett állást foglalniuk. A vizsgálat kimutatta, hogy a csoportos döntések és az utólagos egyéni döntések is a nagyobb kockázatvállalás irányába tolódtak el, vagyis a csoportos megbeszélés hatására nagyobb százalékban választották a kockázatosabb alternatívát, mint akkor, amikor egyéni döntést hoztak. A későbbi kutatások pontosították az első vizsgálat eredményeit, és megállapították, hogy *a csoportdöntés nem egy kockázatosabb irányba fodítja az egyén döntéseit, hanem egy közösen kialakított irányba.* Vagyis a csoportos munka az alternatívák

egyikét erősíti fel. Ha ez a kockázatosabb alternatíva, akkor a kockázatosabb irányba, ha ez a biztonságosabb alternatíva, akkor a biztonságosabb irányba tereli az egyén döntését. Ezt a jelenséget nevezzük *csoportpolarizációnak.* A csoportpolarizációt és a kisebbség befolyásoló erejét talán a *Tizenkét dühös ember* című filmen keresztül érthetjük meg legkönnyebben, ahol egyetlen esküdtszéki tag „óvatossága" helyeződött át csoportdinamikai történések révén a másik 11 emberre, akik a csoportos döntés hatására megváltoztatták egyéni véleményüket.

Hasonlóan erőteljesen meghatározó tényező a csoportpolarizáció jelensége az előítéletesség kapcsán. Ha erősen előítéletes emberek kerülnek össze, akkor a mások elfogadásának csoportos megvitatása még szélsőségesebb irányba mozdítja az egyéni előítéleteket, míg ha a csoportban viszonylag nagy az előítéletmentes emberek aránya, a csoporttagok egyénileg is az elfogadás irányába mozdulnak el.

Felmerül a kérdés, hogy mi az oka a csoportpolarizációnak? Mivel magyarázhatók a csoportokban megjelenő mechanizmusok? Sok kutató a felelősség megoszlásának motiváló erejét látja e csoportos helyzetekben, ami azt jelenti, hogy az egyéni felelősség érzetének csökkenésével, az egyének szélsőségesebben képviselik véleményüket. Talán kultúrafüggő kérdések is befolyásolják a kockázatvállalások mértékét, amely a nyugati társadalmakban individuális erényként jelenik meg. Az a személy, aki a legnagyobb mértékben vállalja a kockázatot, annak a személynek lesz leginkább befolyásoló szerepe a közösségen belül.

Csoportgondolkodás

A csoportgondolkodás hatását a szociológusok és a pszichológusok akkor kezdték el alaposan megvizsgálni, amikor a politikai döntések és a katonai műveletek katasztrofális végeredményhez vezettek (Farkas 2016). Ilyen döntéshozatali kudarcnak bizonyult a Kennedy és tanácsadói által irányított disznó-öböli invázió a kubai rakétaválság idején, Rooseveltnek és tanácsadóinak a Pearl Harbor előtti döntései vagy a NASA döntése a Challenger-katasztrófa kapcsán.

Ha egy csoportdöntési folyamatban a csoportkonszenzus az elsődleges cél, és a csoporttagok háttérbe szorítják a döntéssel kapcsolatos ellenérzéseiket, akkor *csoportgondolkodásról* beszélünk. A csoportgondolkodás egy *döntéshozatali hiba,* amely pszichológiai alapokon nyugszik. A jelenség *Abilene-paradoxonként* vált ismertté, amelyet 1971-ben írt le Harvey amerikai szociálpszichológus. Az Abilene-paradoxon lényege, hogy emberek egy csoportja, alkalomadtán olyan döntést hozhat, amely egyikük szándékaival sincs összhangban. Janis külpolitikai döntéshozatali hibákat vizsgálva feltárta a csoportgondolkodás folyamatának előfeltételeit, tüneteit, részfolyamatait és hibáit. A következőkben pontokba szedve mutatjuk be a csoportgondolkodás legfőbb jegyeit.

A csoportgondolkodás előfeltételei:

- erős kohézió a csoportban (erős összetartó erő);
- provokatív szituáció (külső fenyegetés miatti nagy stressz);
- alacsony önértékelés a csoporttagok részéről;
- a csoport elszigetelődése;
- részrehajló vezető, aki egyértelműen az egyik döntési alternatíva mellett áll;
- homogén tagság;

- eljárási norma hiánya.
- A csoportgondolkodás tünetei, felismerhető jegyei közé a következőket soroljuk:
- a sérthetetlenség, egyöntetűség illúziója;
- a csoport moralitásába vetett hit;
- kollektív racionalizáció;
- sztereotipizálás;
- öncenzúra, önjelölt cenzorok működése;
- egyet nem értők felé nyomás gyakorlása;
- alternatívák megjelenése ellen védekező „gondolatrendőrök" jelenléte.

A csoportgondolkodásnak három részfolyamatát különböztetjük meg:
- a konszenzust az összes elérhető információ hiányában hozza meg a csoport,
- a konszenzus társas fertőzés eredménye,
- a konszenzus nyilvános konformitáson alapul.

Csoportgondolkodásból fakadó hibáknak minősülnek az alábbiak:
- célok hiányos vizsgálata;
- hiányos információkeresés, nem minden részletre kiterjedő információkeresés;
- hozzáférhető információk torz, szelektív feldolgozása;
- döntési alternatívák hiányos vizsgálata;
- választott cselekvés kockázatainak fel nem mérése;
- támogatott alternatívák újraértékelésének elmaradása;
- elvetett alternatívák újraértékelésének elmaradása;
- vészterv hiánya.

A csoportgondolkodás megelőzésének többféle lehetősége létezik:
- a nyílt véleménykifejtés támogatása;
- a „gondolatrendőr" párjaként az „ördög ügyvédjének" támogatása, aki az alternatívákra figyel;
- külső szakértők bevonása, ennek hiányában a csoportok alcsoportokra bontása és a vélemények ütköztetése;
- nyilvános szavazás elkerülése;
- a vezető szerepének csökkentése;
- a vezető pártatlansága.

Janis kutatásának eredményeit többen kritizálták. Sunstein (2003) hiányolja a tesztelhető hipotéziseket, Choi és Kim (1999) hangsúlyozzák, hogy a csoportgondolkodás folyamatának pozitív hatásai is vannak, míg Esser (1989) szóvá teszi, hogy a csoportkohézió mint előfeltétel nem állja meg a helyét. E kritikák ellenére a csoportgondolkodás, és az Abilene-paradoxon megjelenése kritikus helyzetekben tény; kihatással lehetnek a fentieknél lényegesen kisebb súlyú döntésekre is, és Janis következtetései fogódzót nyújthatnak hasonló esetekben.

9.4. Csoportközi folyamatok

Csoportközi viszonyokról és viszonyításról akkor beszélünk, ha az egyén önmagát és társait a csoport-hovatartozások szerint, a társadalmilag kialakított kategóriák szerint szemléli. A csoportban résztvevő a saját és az idegen csoport megkülönböztetésével, a megfigyelő pedig az eltérő társadalmi kategóriák szerint elkülönülő csoportok közti megkülönböztetés esetén találkozik a csoportközi viszonyokkal. A szociálpszichológiának ez a területe a saját csoportra és más, a sajáttól különböző, fontos csoportokra vonatkoztatott érzelmek, attitűdök és viselkedések vizsgálatát öleli fel. A csoportok közötti attitűdök és érzelmek jellegét (ellenséges-barátságos) azok a legtöbbször történelmi, területi és nemzetközi viszonyok szablyák meg, amelyekben létrejöttek. *A csoportközi helyzetekben – a tömeghelyzetekhez hasonlóan – az egyének viselkedését a kollektív tényezők határozzák meg, és az egyén önazonosságának szempontjából a csoportidentitás, a valahová tartozás válik elsődlegessé.*

A csoportközi helyzetek kialakulásának alapja a kategorikus gondolkodás (a jelenségek osztályokba való sorolása), ami lehetővé teszi a csoporthovatartozás alapján történő megkülönböztetést. A kategóriákkal történő gondolkodás gyorsabbá teszi az információk kezelését, ami az összetett társadalmi folyamatok átlátásában biztonságot is jelent. Hátránya azonban, hogy általánosít, és pontatlan információkat hordoz. A csoport-hovatartozás alapján történő kategorizálás legtöbbször nem korlátozódik a leírásra, hanem értékelő, ítélkező színezetet kap.

A csoportközi viszonyulásokban ez az ítélkező színezet a saját csoportot pozitívabbnak értékeli, mint a többit, a saját csoport normáit pedig egyedülállóan értékesnek tekinti, míg az idegen csoportot negatívabbnak és normáit természetellenesnek. Ezzel a folyamattal megkezdődik a saját csoport felértékelése és az idegen csoport alulértékelése. E jelenség akkor is következik be, ha általa a saját csoport objektív előnyökhöz nem jut, de a másik csoportnak okozott hátrányokhoz képest viszonylagosan jól jár. Így talán még érthetőbb „az ellenségem ellensége a barátom" viszonyulás működése. Tajfel (1971) és Doise (1978) laboratóriumi körülmények között vizsgálódva megfogalmazták, hogy pusztán a saját csoporton belüli és kívüli tényező észlelése, valamint az abszolút előny helyett a relatív maximális előny elérésére való törekvés elegendő feltétele a csoportközi negatív viszonyulásoknak.

A saját *szociális kategorizáció* hozzájárul a társadalmi azonosságérzet kialakulásához. Turner leírja a társadalmi összehasonlítás folyamatát, amely a csoport-hovatartozás értékelésére is kiterjed, vagyis az egyes társadalmi csoportok érdekeltek e csoport-hovatartozáson alapuló megkülönböztetések és értékelések kialakításában (Turner 1980).

A saját csoportot *túlértékelő viszonyulás* mentén kialakulnak, majd azok a sztereotípiák, előítéletek, nézetrendszerek és ideológiák, amelyek a gyanakvás attitűdjével társulva a csoportközi kapcsolatokat, valamint a későbbi konfliktusokat meghatározzák. A konfliktusok fokozzák a csoportok összetartó erejét, amelyet a csoport vezetésére törő személy a konfliktusok kiélezésével tartóssá tehet. Az emberiség történelmében számos katasztrofális esemény mögött fedezhetjük fel e destruktív csoportközi folyamatok kialakulását és elterjedését, ami embermilliók életét követelte. Ahogy Platón mondta, csak a halottak látják a háború végét, így elgondolkodtató, hogy az elmélyülő csoportközi „viszályok" leállítása, a felek tárgyalóasztalhoz ültetése nem méltó és szükségszerű feladata-e a társadalom egyes csoportjainak. Ugyanakkor Sherif és Sherif kísérleteiből tudjuk, hogy a csoportközi konfliktusok feloldásának lehetőségei közül számos eszköz

hatástalannak bizonyult (SHERIF–SHERIF 1953). Kutatásukban két, fiúkból álló diákcsoport ellenséges viszonyulásának feloldási lehetőségeit vizsgálták. A csoportok közötti viszony nem javult meg attól, hogy körükben kedvező információkat terjesztettek a másik csoportról, vagy ha feltárták közösen vallott erkölcsi értékeiket. Az sem segített, ha a csoportvezetőket vagy a tagokat találkoztatták, illetve ha egyéni teljesítmények alapján és nem csoportközi viszonyok szerint hasonlították őket össze. Számos próbálkozást követően a *fölérendelt célok* kitűzése közelítette a két csoportot egymáshoz. Ezeket a célokat a csoportok önmagukban nem tudnák végrehajtani, vagyis a siker záloga a másik csoporttal való együttműködés.

9.5. Munkahelyi csoportok és változásmenedzsment

A munkacsoportok dinamikus, belső pszichológiai változásokat élhetnek át szervezeti átalakulások során. A változások kiterjedhetnek a rendszeren belül bizonyos működésmódokra vagy a rendszer egészére. A szervezeti változások egy *változási görbével* leírható folyamatot indítanak el nemcsak az egyén, hanem a csoportok viselkedésében is. E fázisok felismerése és kezelése a vezető számára elengedhetetlen feladat. A változási görbe első szakasza az *elutasítás,* amelynek oka a bizonytalanságtól való félelem, a rutintevékenységekből és a komfortzónából való kizökkenés. Az elutasítást közvetlenül követi egy csoportdinamikailag jelentős változásokat hozó *ellenállás* szakasza. A csoport működésében az ellenállás nagyon sok viselkedési formában nyilvánulhat meg, a verbális jelzésektől kezdve a tényleges cselekmények, események soráig. Az ellenállás a csoport tagjait egységesíti, a kohézió erősödik, az addig kialakult csoportnormákat, csoportértékeket és szerepeket veszélyeztetni kezdi, ami a változások időbeli elhúzódásával odáig is elvezethet, hogy a csoport mélystruktúrájában változni fog. Az elutasítás kezelésében elengedhetetlen a megfelelő információkkal való ellátás és az egyértelmű elvárások kommunikálása, a vezető részéről pedig a figyelem és az empátia közvetítése. Az ellenállás szakaszának legkritikusabb pontját *fordulópontnak* hívjuk. Ez a szakasz a csoportok működésében olyan eseményeket is takarhat, amely változások a legnegatívabb következményként fogalmazódnak meg a csoporttagok számára. A fordulóponton való túljutás után a lassú *elfogadás* fázisa következik, valamint az új helyzethez való csoportdinamikai változások nyugvópontra kerülésével az új rendszerhez való *elköteleződés.* A változás mind az egyének, mind a csoportok szintjén konfliktusokkal járnak együtt, ezekről egy későbbi fejezetben olvashatunk.

A változás kongruenciamodellje hangsúlyozza, hogy a belső és külső környezeti tényezőkhöz való alkalmazkodás a jó transzformációs folyamatok alapja, és ebben a csoporttagok közötti kapcsolatok, valamint az egyes csoportok közötti viszonyok meghatározók lesznek. A változás folyamatának érintettjeit az angol szakirodalom *stakeholdernek* nevezi, amelybe azok a belsőleg és külsőleg érintett csoportok is beletartoznak, akik érdekeltek e folyamatokban. Az egyes csoportok különböző mértékben érdekeltek, minél inkább érintett egy csoport, annál erőteljesebben fog reagálni a változás szakaszaira, és annál meghatározóbb a változásmenedzselés vezetői stílusa mind egyéni, mind szervezeti szinten.

Huber (2011) kutatásai alapján kialakított egy *stakeholderelemző módszert,* amelyben a támogatás mértéke, a személyes érintettség mértéke, a csoport befolyása a változásra,

valamint a csoport befolyásolhatósága a mért dimenziók köre. Az érintettekkel többkörös csoportmunkában célszerű dolgozni a változás menedzselése folyamán, kihasználva a *csoportos döntéstámogatási módszereket* (például brainstorming).

Az együttműködési stratégia kialakítása a stakeholderelemző módszerrel történik, az elemzés eredményei alapján pedig cselekvési tervet dolgoznak ki. Az információgyűjtés kiterjed az érintett csoportok céljainak és viselkedésének elemzésére. A cselekvési terv kialakításánál kiemelten figyelnek a közepes és magas szintű befolyásolási képességgel rendelkező egyénekre és csoportokra, amelyeket bevonnak a döntésekbe. A konkrét változásmenedzselés során alkalmazható beavatkozásokat a csoportok működtetésénél is alkalmazhatók:

- A *rásegítő taktika* célja az, hogy az érintettek felismerjék a problémát, elfogadják a változást, és nyitottá váljanak a külső segítség iránt.
- A *felvilágosító, oktató taktika* a változás iránti elköteleződéshez szükséges ismeretek oktatására helyezi a hangsúlyt.
- A *manipulatív taktika* lényege, hogy a változás negatív aspektusait nem tárják fel az érintettek előtt, és így érik el a csoporttagok vagy csoportok elköteleződését. Mivel konfliktus alakul ki az ígéretek és az eredmény között, hosszú távon ez csökkenti az elköteleződést.
- A *hatalmi taktika* a kényszerítés eszközével viszi keresztül a változásokat. Ez rövid idő alatt és kevesebb erőfeszítéssel megvalósítható, de az eredmény behódoláson alapszik, az elkötelezettség alacsony szintű marad.

A fenti taktikák vonatkozásában különösen érdekesek Miller észrevételei, amelyek a vezetők elveit foglalják össze a szervezeti változással összefüggésben (Miller 2002). Eszerint az emberek akkor változnak, ha

- megértik a változást, racionálisak és önérdeküket követik;
- a változás előnyeit megfelelően kommunikálták nekik (aktív, nagy meetingek, kommunikációs technikák, szimbólumok használata);
- a megvalósítási folyamat szakszerű (specialista alkalmazása, változásvezetési terv);
- ha bevonódtak, elkötelezettek. A szankciók nem hatékonyak, az érintettek bevonása a lényeg.

A változás kedvező fogadtatásának pszichológiai minőségi pontja, amikor az engedelmesség átfordul azonosulásba. A változás folyamata sokkal könnyebben elfogadható az egyének és a csoportok számára, ha valamilyen érdekesnek, vonzónak vagy fontosnak tartott személy képviseli. Egy ilyen helyzetben fokozottabb hajlandóság jelenik meg az egyénekben az értékek és normák átvételében. Az azonosulás folyamatának kulcsa, hogy a személyek hasonlóvá szeretnének válni, aminek feltétele, hogy a *modellértékű személy vagy csoport vonzó* legyen.

Összefoglalás

A csoport lényege a tagok egymástól való függése, kölcsönhatása. Az egyén viselkedése csoportban jelentősen megváltozik, megjelenik ugyanis a társas-kötődési késztetés, a köl-

csönös függés és a társas összehasonlítás. A csoport minőségileg több mint a tagok összessége, pszichológiai minőségében egy új struktúra alakul ki a csoporttagok dinamikus kölcsönhatása, egymásra utaltsága révén. Ezeket a belső csoportban zajló történéseket nevezte Lewin *csoportdinamikának.*

A csoportfejlődés szakaszait Tuckman vizsgálta, aki pszichológiai értelemben a csoporttá alakulást négy fázisra bontotta: ezek a formálódás, viharzás, normaalakulás és csoportteljesítmény. A munkacsoportokat vezetők feladata e csoportfejlődési szakaszok felismerése, a munkafeladatok és a munkairányítás alakításában e pszichológiai fázisok figyelembevétele.

A csoportok fejlődésének második szakaszában a viharzás időszakában a csoporttagok között erős versengés figyelhető meg az egyes pozíciók, státuszok elérése érdekében. A pozíció egy betölthető helyet jelent a kisebb vagy nagyobb közösségek rendszerében. A betölthető pozícióval együtt jár egyfajta rang, amelyet a *státusz* fogalma határoz meg leginkább. A szerep pedig azon elvárások összessége lesz, amely a státusz kapcsán meghatározható társadalmi elvárások összességét jelenti. A szerepek sokrétűsége és a szerepekhez kapcsolt elvárások szerepkonfliktusokat hozhatnak létre. Szerepkonfliktus kialakulhat az egyes szerepek között (például anya-vezető köztisztviselő), a szerepeken belül (ellentétes elvárások a szereppel kapcsolatban), valamint a személyiség és szerep összefüggésében (a szerepelvárás ütközik az egyén személyiségével, saját értékrendjével) is. A szerepekhez társuló elvárások, érzelmek és viselkedések tanulása egy társas tanulási helyzetben történik. E folyamat során a szerepekhez kapcsolt szereppartnerek közvetített elvárásai meghatározókká válnak.

Az egyén viselkedését mások jelenléte befolyásolja. A csoportos befolyásolás mind negatív, mind pozitív következményekkel járhat. Ezeknek a pszichológiai alapjelenségeknek a felismerése és használata pozitív eszközzé válhat a munkacsoportokban. Az alapvető csoportjelenségek: konformitás, bűnbakképzés, társas serkentés, társas lazsálás, deindividualizáció, csoportdöntés, csoportpolarizáció és csoportgondolkodás.

Csoportközi viszonyokról és viszonyításról akkor beszélünk, ha az egyén önmagát és a társait a csoport-hovatartozások szerint, a társadalmilag kialakított kategóriák szerint szemléli. A csoportközi helyzetekben az egyének viselkedése a tömeghelyzetekhez hasonlatosan kollektív tényezők által válik meghatározottá, és az egyén önazonosságát tekintve a csoportidentitás, a valahová tartozás válik elsődlegessé. A csoport-hovatartozás alapján történő kategorizálás legtöbbször nem korlátozódik a leírásra, hanem értékelő, ítélkező színezetet kap. A csoportközi viszonyulásokban ez az ítélkező színezet a saját csoportot pozitívabbnak értékeli, a saját csoport normáit egyedülállónak, míg az idegen csoportot negatívabbnak és normáit természetellenesnek. A saját csoportot túlértékelő viszonyulás mentén kialakulnak majd azok a sztereotípiák, előítéletek, nézetrendszerek és ideológiák, amelyek a gyanakvás attitűdjével társulva a csoportközi kapcsolatokat és későbbi konfliktusokat meghatározzák.

A munkacsoportok dinamikus, belső pszichológiai változásokat élhetnek át a szervezeti változásokkal. A változások kiterjedhetnek a rendszeren belül bizonyos működésmódokra vagy a rendszer egészére. A szervezeti változások egy változási görbével leírható folyamatot takarnak nemcsak az egyén, hanem a csoportok viselkedésében is. E fázisok felismerése és kezelése a vezető számára elengedhetetlen folyamat.

Ellenőrző kérdések

1. Hogyan értelmezhető, ha a társak jelenlétében romlik a teljesítmény?
2 Milyen eszközei vannak a vezetőnek a csoportpolarizáció és a csoportgondolkodás megakadályozásában?
3. Mivel magyarázza a csoportközi viszonyok javulását egy közös ellenség felbukkanása esetén?

Ajánlott olvasmányok

König, O. – Schattenhofer, K. (2013): *Bevezetés a csoportdinamikába.* Heidelberg, Carl-Auer-Systeme.

Zimbardo kísérlet:

A kísérlet előzetes (The Experiment trailer) (2014). Elérhető: www.youtube.com/watch?v=av7o-GiEQzTo (Letöltés ideje: 2018. 05. 25.)

Spontán csoportos szerveződés:

Dancing Zorbas in street (2011). Elérhető: www.youtube.com/watch?v=yvEIMrqZCjc (Letöltés ideje: 2018. 05. 25.)

10. Társas interakciók

Farkas Johanna

Képzelje magát abba a helyzetbe, hogy vezetőként az osztályára jelentkező, éppen friss diplomás felvételéről dönt. A jelentkező az interjú során a következőt mondja: „Most végeztem az egyetemen, és a kötelező gyakorlaton kívül nincs más tapasztalatom. Nem vagyok biztos benne, hogy rendelkezem azokkal a képességekkel, amelyekre szükségük van, de nagyon nyitott, érdeklődő és motivált vagyok. Úgy gondolom, hogy kemény tanulással hamar megszerzem a hiányzó tapasztalatot, és kitartó, szorgalmas munkámmal meghálálom a belém vetett bizalmat." Tegyük fel, hogy mindaz, amit a jelentkező állít, igaz. Vizsgálódásunk szempontjából nem maga a mondandója a legfontosabb körülmény, hanem az, hogy azt Ön miként értelmezi, és hogyan jut el a jövőbeni viselkedésének megjóslásáig, vagyis hogy viszonylagos bizonyossággal megmondja, milyen beosztott válna belőle. Vajon mi körül cikázhatnak a gondolatai? Először is észleli a jelentkezőt. Benyomást tesz a megjelenésével, a szóhasználatával és a nonverbális kommunikációjával. Elkezd kutatni az emlékei között, hogy találkozott-e már hasonló esettel, és az sikertörténet volt-e. Kialakul irányába egy hozzáállása, és bizonyos szempontok alapján kategorizálja. Előhívja a sztereotípiáit, talán még az előítéletei is előkerülnek. Mérlegeli a tényeket, következtetést von le belőlük, és közben próbál arra koncentrálni, hogy az érzelmei (például szimpátia) ne befolyásolják a döntésében. Ön hogy reagálna a jelentkező kijelentésére, és mit kérdezne tőle?

Az interjúhelyzet példája is jól szemlélteti, hogy a társas megismerés alapjául szolgáló szociális világról alkotott tudás szerveződése nem is olyan egyszerű. Ennek a mindennapi helyzetnek a megválaszolását a szociálpszichológia a következő kérdések mentén teszi fel, amelyekre a fejezet is épül:

- Hogyan épülnek fel a benyomásaink? Miként stabilizálódnak és adott esetben hogyan változnak meg?
- Hogyan idézzük fel a világról alkotott ismereteinket, és mely tényezők aktivizálják azokat?
- Hogyan szerveződnek tapasztalataink, és azokra milyen tényezők hatnak?
- Miként következtetünk a viselkedések okaira, és ezek mennyire ellenállók?
- Önmagunkkal, másokkal és a viselkedésekkel kapcsolatban hogyan szerveződik a hozzáállásunk? Miként nyernek megerősítést, fejlődnek, maradnak fenn, illetve változnak meg?
- Miért segítünk másoknak szívesen, vagy éppen ellenkezőleg, miért váltanak ki belőlünk agresszív megnyilvánulást?

Ebben a fejezetben a szociális kapcsolatokhoz szükséges alapfolyamatokkal foglalkozunk, így a személyészleléssel, a benyomások alakulásával, a benyomáskeltéssel és az attitűdökkel. Ezen túl pedig kitérünk a segítő és az agresszív viselkedés kérdéskörére.

10.1. A benyomás kialakulása

Az embereket először a látható jegyek (fizikai megjelenés, testbeszéd és nyílt viselkedés) mentén észleljük. A figyelmet keltő jellegekre különösen odafigyelünk. Ítéleteinket leginkább a viselkedés határozza meg, amelyet számos tényező befolyásolhat, emiatt pedig gyakran téves következtetést vonunk le belőlük.

Hogyan fordulhat elő az, hogy egyes emberekkel könnyen bizalmas viszonyba kerülünk, míg másokkal ez szinte elképzelhetetlen? Úgy tűnik, hogy a mindennapi tapasztalásaink révén szabályszerűségeket figyelünk meg, és következtetéseket alkalmazunk a benyomások kialakításakor. *Személyészlelésünk sok esetben meglepően pontos tud lenni, és sok esetben pontatlan.* Felmerül a kérdés, ha valakiről már kialakult képünk van, akkor az ellentmondó információkat egyáltalán észleljük-e, és ha igen, akkor hogyan tároljuk? Vajon mi történik abban az esetben, ha a kialakult benyomásainktól merőben eltérő helyzet adódik? Hogyan oldjuk fel ezt az ellentmondást, és a jövőben ez miként befolyásolja az interakcióinkat?

Mások megismerésében alapvetően három nehézséggel szembesülhetünk (NAGY 2003):

- A másik ember személyiségét jellemző belső, sokszor *rejtett vonásait* (például megbízhatóság, lelkiismeretesség) szeretnénk megítélni, miközben a *félrevezető információkat* (például másnak mutatja magát) is fel kell dolgoznunk.
- Viszonylag *kevés időt* tudunk a másik megismerésére fordítani.
- A társas interakciókban lévő felek tudatában vannak, hogy *a másik az előnyös tulajdonságok bemutatására motivált.*

A benyomás kialakulásakor reprezentáció (emlékezetben tárolt tudás) jön létre, amelyeket bármikor segítségül hívhatunk. Kiindulva az eredeti példánkból, lássuk, hogy ez hogyan néz ki:

- *Az első benyomás:* Sokszor tudattalanul megfigyeljük a jelentkező tipikus jegyeit (férfi-nő, extravertált-introvertált, mi a hobbija stb.), és ezekhez érzelmeket kapcsolunk. Ez a *felszínes feldolgozás,* mert ekkor még nem sok erőfeszítést fordítunk a másik megismerésére.
- *Kategorizálás:* A rendelkezésre álló tények alapján (például jó tanuló, vidéki, gazdag szókincsű stb.) valamilyen csoportba soroljuk. Ha tévedünk, akkor hibás következtetéseket vonunk le.
- *Sztereotípiák:* Elképzelhető, hogy nagyobb kategóriákban kezdünk el gondolkodni, és társadalmi csoportokra általában jellemző pozitív vagy negatív jegyeket fedezünk fel a jelentkezőben, amelyekhez szintén érzelmek társulnak. A sztereotípiák ugyan nagyon hasznosak, viszont torz ítéletekhez vezethetnek.
- *Előítélet:* Előfordulhat, hogy egy társadalmi csoport egy tagjaként kezeljük a jelentkezőt – nem pedig önálló entitásként –, és ez határozza meg személyének pozitív vagy negatív értékelését. Ebben az esetben a csoportot értékeljük, ami rendkívül megnöveli a tévedés veszélyét.
- *Forgatókönyvek:* A tudásunk struktúrába szerveződik, amelyet előhívunk az interjúbeszélgetés alatt. Jelen esetben maga az interjúhelyzet is egy forgatókönyv, amely az állapotok (például a jelentkezők általában izgulnak), a viselkedések (ezért sokszor azt sem tudják, mit beszélnek) és a helyzetek (például ahogy ismerem magam,

biztos felteszek egy provokatív kérdést) szokványos sorozata. Ha már korábban előfordult a mostani jelentkező bemutatkozásához hasonló példa: felvettük az illetőt, és nem vált be, akkor neki sincs sok esélye. Ebben az esetben egy korábban létrejött forgatókönyvet hívtuk elő.

- *Következtetés a jövőbeni viselkedésre:* Egy alapos *szisztematikus feldolgozás* során elképzeljük, hogy milyen munkaerővé válna.

10.1.1. Az első benyomás kialakulása

Amikor egy idegen emberrel találkozunk, először a fizikai megjelenésével, a nonverbális kommunikációjával és a nyílt viselkedésével szembesülünk. Keressük a támpontot jelentő, nem szokványos jegyeket. *Minden ember viselkedésében vannak kiugró jellegek, amelyek az adott kontextusban figyelmet keltenek, míg másokban észrevétlenek maradnak.* A szemüvegesség intellektualitásról, a vörös haj pedig a temperamentumról tanúskodhat, de egy bizalomgerjesztő fellépés vagy az őszinte szemek is megnyerhetnek bennünket. Bár ezek nem minden esetben megbízhatók, mégis mindannyian *hiedelmeket* alakítunk ki a kiugró jellegek alapján. A fizikai megjelenés tehát befolyásol bennünket. Olyannyira, hogy a vonzóbb küllemű pályázókat nagyobb eséllyel vesszük fel az adott munkahelyre (Cash–Kilcullen 1985). A megnyerő külső azonban nem minden esetben jelent előnyt. Általában igaz, hogy a vonzóbb kinézetű férfiakat jobb képességűnek ítélik meg az emberek, viszont a nők esetében éppen ellentétes tendencia érvényesül (Heilman–Stopeck 1985). Ez megerősíti azt az általános hiedelmet, miszerint egy vonzó nőt inkább a külseje, mintsem a képességei alapján ítélnek meg (alkalmaznak vagy léptetnek elő).

Az előzőeken túl az arc is előhívhat személyiségre utaló hiedelmeket. A benyomáson alapuló sztereotípiák vizsgálatakor kimutatták, hogy a babaarcú (magas homlokkal, nagy szemekkel, kis állal rendelkező) férfiakat naivabbnak, őszintébbnek, kedvesebbnek és „melegséget árasztónak" (warmth) tartják az érett arcszerkezettel rendelkező férfiakhoz képest (Berry–McArthur 1985).

A *nonverbális kommunikáció* területén is kimutattak általánosságokat. Azokról a személyekről, akik testükkel felénk irányulnak (gyakori szemkontaktust tartanak, bólogatnak beszélgetés közben, testükkel felénk fordulnak), úgy véljük, hogy kedvelnek minket (Mehrabian 1972). Nagyhatású érzelemkutató Ekman több évtizedes kutatásai alapján bizonyította, hogy *az érzelemkifejezés univerzális nyelv, mert különböző kultúrában élő emberek ugyanazt a belső állapotot társítják egy bizonyos érzelemkifejezéshez* (Ekman 1973). A fizikai megjelenés és a testbeszéd tehát fontos támpontjai a benyomások kialakításának, azonban a viselkedés még ennél is fontosabb, mert ítéletalkotásunkat leginkább a viselkedés befolyásolja.

Az előbbiekben az általános szabályszerűségekről szóltunk, ugyanakkor ki szeretnénk emelni, hogy természetesen a fentiek nem mindenkire érvényesek, azonban azt is hangsúlyoznunk kell, hogy az első benyomás kialakulásának öntudatlan törvényszerűségeivel vissza is lehet élni. A pszichopaták például nagyon elbűvölő modorúnak tudnak látszani, és rendkívüli tehetséggel képesek pozitív benyomást kelteni másokban. Ez igaz lehet a sorozatgyilkosokra (például Ted Bundy) és a *vállalati pszichopatákra* is. Ők a megtévesztés mesterei (Farkas 2018c). Paulhus és Williams elsőként alkalmazta a *sötét triád* fogalmát,

amely a nem patológiás nárcizmus, a machiavellizmus és a nem patológiás pszichopátiát fedi le (PAULHUS–WILLIAMS 2002). Azt vették észre, hogy az átlagtól eltérő önzés (nárcizmus), a félelemnélküliség, a könyörtelenség, a kockázatvállalás (pszichopátia), valamint mások megtévesztése és kihasználása (machiavellizmus) a cégek felső köreit képviselők esetében rendszeresen előfordul (FURNHAM et al. 2013). Ezek a személyek interjúhelyzetben nagyon megnyerők, ezért hamar „elkelnek" a munkaerőpiacon. Gyakran azonban bizarr fordulatot vesz a pályafutásuk, és előfordul, hogy éppen annak a pozíciójára törnek, aki felvette őket. Az érvényesüléshez a „sötét vonások" segítik őket. Babiak és Hare *sikeres pszichopatáknak* nevezi őket (BABIAK–HARE 2013). A szó szoros értelmében nem bűnözők, mert betartják az írott törvényeket, csupán a morális kérdésekben kritikátlanok, ami sokszor egyezik a vállalat érdekeivel, ezért sikeresek.

Machiavellizmus

A *machiavellizmus* az egyik vonása a *sötét triádnak* is nevezett személyiségtípusnak. A machiavellista személyek jellemzője a megtévesztés, a moralitás teljes figyelmen kívül hagyása, valamint az, hogy folyamatosan csak a saját érdeküket nézik. Céljaik elérésében másokra csak eszközként tekintenek, és a hosszú távú célokkal szemben az azonnali nyereségre törekednek. A *machiavellizmus* kifejezés N. Machiavelli olasz író, filozófus és politikus nevéből ered, aki *A fejedelem* című művében kifejtette, hogy egy uralkodónak „a cél szentesíti az eszközt" elv szerint kell uralkodnia a túlélés érdekében még akkor is, ha ez immorális és kegyetlen tettekkel jár együtt. Az 1960-as években Christie és Geis kidolgoztak egy kérdőíves eljárást a machiavellizmus mérésére, amelyet gyakran csak *Mach-tesztnek* neveznek (CHRISTIE–GEIS 1970). A teszt azt méri, hogy milyen mértékben rendelkezhetünk machiavellista gondolkodásmóddal. A manipulatív személyiséget és gondolkodásmódot a teszt a következő öt alapvető jellemvonás mentén vizsgálja:

- manipuláció,
- amoralitás,
- cinizmus,
- érzelmi hidegség,
- empátia hiánya.

A húsz kérdésből álló kérdőívben olyan állításokat kell értékelnie a kitöltőnek, mint például:
„Sose áruld el senkinek tetteid igazi okát – hacsak ebből nem származik hasznod."
„A legjobban úgy lehet az emberekkel bánni, ha azt mondjuk nekik, amit hallani akarnak."

10.1.2. A jelek leképeződése

A benyomások kialakulásában az előzőekben felsorolt nyilvánvaló jeleknek csak akkor lesznek következményei, ha azokat a korábban megszerzett társas interakciókból származó tapasztalataink fényében értelmezzük. Ebben az értelmezési folyamatban nagy szerepe van az egymáshoz kapcsolódó információknak. Az *asszociáció révén több tudásunk, reprezentációnk összekapcsolódik,* ezért ha egyik előfordul, a másikra is következtetünk, mert összetartozónak véljük. Vannak ismereteink, amelyek nagyon könnyen és gyorsan felidézhetők, és vannak, amelyek kevésbé hozzáférhetők, nem, vagy csak nagyon lassan jutnak eszünkbe. A jelek értelmezését automatikusan felidéződő (könnyen hozzáférhetővé váló) ismeretek segítik, amit legkevesebb öt tényező befolyásolhat.

- *Elvárások:* ha előfeltevésünk van valaminek a bekövetkezéséről, az befolyásolja a jelek reprezentációját. Bizonyos vonások különösen erős hatást gyakorolnak ránk (Asch 1946). Ezt szemlélteti Kelley (1955) kísérlete. Egy kurzusára vendégprofesszort hívott, akinek érkezése előtt némi információval szolgált a hallgatóknak. Az első csoportnak azt mondta, hogy „nagyon melegszívű, szorgalmas, kritikus, gyakorlatias és határozott" ember, míg a második csoport esetében a *nagyon melegszívű* tulajdonságot a *rideg* tulajdonsággal cserélte ki. Az előadás meghallgatása után az egyetemistáknak jellemezniük kellett a professzort. Az első csoport figyelmesebbnek, közvetlenebbnek, barátságosabbnak tartotta az előadót a második csoporthoz képest, tehát az előzetes elvárások hatást gyakorolnak az észlelésre.
- *Motívumok:* amikor a vágyak formát öltenek, akkor olyat észlelünk, amit csak szeretnénk látni.
- *Érzelem:* a pozitív vagy negatív hangulatok olyan élményeket, ismereteket hívnak elő, amelyek hasonló hangulati állapothoz kapcsolódnak.
- *Kontextus*: amikor a személy viselkedése kétértelmű, akkor a szituációt hívjuk segítségül, hogy értelmezni tudjuk azt (például nem feltétlenül a szomorúság jele, ha valaki sír egy esküvőn).
- *Idő:* a nemrég bekövetkezett eseményeket könnyebben összefüggésbe hozzuk egymással, bizonyos esetekben pedig rendkívül meghatározó a véletlenszerű időbeni egybeesés (például így alakul ki a babona).

Tovább bonyolítja a kérdést, hogy *egy reprezentáció gyakori megjelenése* (tartós hozzáférhetősége) a személyészlelés torzítását okozhatja. Azok számára, akik jellegzetes vonásokkal találkoznak a munkájuk során, könnyen téves ítéleteket alkothatnak emberekről (például egy büntetőügyvéd minden ügyfeléről feltételezheti, hogy be akarja csapni). Ahogy a népi bölcsesség mondja: akinek kalapács van a kezében, mindenhol szöget lát.

Egy személy jellemvonásairól szinte magától értetődően *pillanatok alatt véleményt alkotunk* (Asch 1946). Akár egy tekintetváltás vagy néhány szó elég ahhoz, hogy komplex képet alakítsunk ki a másikról. Asch kísérletsorozatában egy hét tulajdonságból álló listát mutatott a kísérleti személyeknek, majd arra kérte őket, hogy jellemezzék az illetőt. A következő hat tulajdonság minden kísérleti csoport esetében azonos volt: *intelligens, ügyes, szorgalmas, határozott, gyakorlatias és óvatos.* Volt azonban egy hetedik tulajdonság is, amely a következő négy változatban szerepelt a listán: *melegszívű* vagy *hideg,* illetve *udvarias* vagy *udvariatlan.*

Asch bizonyította, hogy vannak *központi vonások* (nevezetesen a *melegszívű* vagy *hideg*), amelyek *meghatározzák a személy egészéről alkotott képet és vannak perifériku*s *vonások* (udvarias/udvariatlan), *amelyek alapvetően nem befolyásolják* azt. A melegszívű vonást tartalmazó lista esetében több pozitív tulajdonsággal ruházták fel az elképzelt személyt, míg a hideg vonást tartalmazó lista esetében kevesebb pozitív tulajdonságot feltételeztek. Ezt nem tapasztalták a perifériku*s* tulajdonság esetében, mert nem találtak nagy eltérést a két lista alapján összeállított személyiségkép között akkor, amikor a lista perifériku*s* tulajdonságokat tartalmazott.

10.1.3. A benyomások állandósága

A benyomások egyik legjellemzőbb tulajdonsága, hogy *szívósan ellenáll a változásoknak,* így még akkor is meghatározzák véleményünket, amikor konkrétan kiderül egy információról, hogy nem igaz. Az első benyomások tehát olyannyira ellenállók, hogy még abban az esetben is fennállnak, amikor egyértelmű a cáfolat (LORD et al. 1979).

Ahogy korábban említettük, leginkább a viselkedésekből levont következtetések határozzák meg a személyészlelést. Ha könnyen hozzáférhető asszociációkból származó összefüggések uralkodnak el a személy értelmezésén, akkor az felületes vélemény kialakításához vezet. A legtöbb esetben a következtetéseink megfelelőek és helyesek, azonban előfordulnak „torzítások". A tapasztalat az, hogy *az ember alapvető igénye, hogy következtetést vonjon le, még akkor is, ha azok tartalmáról nem bizonyosodott meg.* Ez röviden annyit tesz a viselkedések esetében, hogy abból a megállapításból indulunk ki, miszerint „a tetteid beszélnek rólad". Ezt a szociálpszichológia a *megfeleltetési torzítás* (alapvető attribúciós hiba) elnevezéssel illeti, amely – ahogy minden helyzetben, úgy természetesen – a munkahelyen is előfordulhat. Egy érdekes kísérletben főnökök és beosztottak csoportjait alakították ki önként jelentkezőkből (HUMPHREY 1985). A beosztásnak megfelelő feladatokat kellett végezniük pár óráig, majd ezek után egymás képességét kellett értékelniük. Mindkét csoport tagjai úgy vélték, hogy a vezetők vezetői képességekkel megáldottak, és a való életben is sikeresebbek társaiknál. Eszerint a szerep/pozíció meghatározza a személyről alkotott képünket/elvárásainkat? A válasz az, hogy legtöbbször igen, és nemcsak az egyének, de csoportok észlelésekor is hasonló folyamatok zajlanak le bennünk.

Azonban nemcsak a viselkedések befolyásolják véleményünket, hanem maguk a benyomások is, amelyeket két úton próbálunk igazolni az interakciókban: egyrészt *eleve konzisztens információkat keresünk,* másrészt *megerősítő cselekedeteket váltunk ki másokból.*

A torzítások számát úgy lehetne csökkenteni, ha minden esetben „ellentétes" kérdéseket is feltennénk magunknak, hogy a kialakult meggyőződésünket felülbíráljuk. Természetesen ezt nagyon ritkán tesszük meg. Sőt, számtalanszor előfordul az ellenkezője, hogy a kezdeti benyomásunkkal összhangban álló viselkedés megerősíti az elvárásunkat, így ez igazolást nyer. Ez az *önbeteljesítő jóslat* jelensége, amely nagyon leegyszerűsítve a következő (lásd még a 6. fejezetben). Egy beosztottunkat lustának tartunk (első benyomás), ezért úgy viszonyulunk hozzá, mint aki nem szeret dolgozni (elvárás/attitűd). Ha egy szoros határidőre szabott feladatot nem végez el, igazolva látjuk, hogy lusta (megjelenik az elvárást megerősítő viselkedés), még akkor is, ha a határidőt más sem tudta volna betartani. Ez a folyamat legtöbbször nem tudatos, és az interakciókban is rejtve marad, éppen ezért nagyon ritkán ismerjük fel, így módosítani sem tudunk rajta. Persze dinamikájával rendkívüli módon meghatározza a szociális viszonyokat.

Az embereket önkéntelenül csoportokba soroljuk, *sztereotípiákat* alkotunk például fizikai megjelenésük, nemük és nemzetiségük alapján (például fogyatékkal élők, hajléktalanok, „LMBT" [vagyis leszbikusak, melegek, biszexuálisak vagy transzneműek] esetében). Ha egy személyt a rendelkezésre álló információink alapján csoportba sorolunk, akkor automatikusan annak a csoportnak a jellegzetességeivel, tulajdonságaival is felruházzuk, például úgy gondoljuk, hogy az olaszok hangosak, szeretik a tésztát, és szeretnek udvarolni). Sejthető, hogy ez téves ítéletek sokaságát eredményezheti, hiszen nem minden olasz hangos, szereti a tésztát, és szeret udvarolni. Azon nem érdemes vitatkozni, hogy a sztereotípiák

jelenlétének pozitív vagy inkább negatív előjelűek. Egy biztos, hogy ez egy univerzális jelenség, amelyet önkéntelenül alkalmazunk, ezért célszerű felismerni őket és tisztában lenni értékítéleteinkre gyakorolt hatásával.

10.2. Benyomáskeltés

Alapvetően a környezetünk elvárásainak megfelelően viselkedünk, vagyis úgy, hogy az adott helyzetben ez előnyös legyen számunkra. A benyomáskeltés tulajdonképpen magunk „eladása", ezért a felszínes, közvetett kapcsolatokban különféle stratégiákat alkalmazunk az érvényesülés érdekében.

A fogyasztói társadalom megjelenésével párhuzamosan a társas interakciók elméleti leírásában gyarapodtak a benyomáskeltés gazdasági szemléletű megközelítései. Ezek közül Thibaut és Kelley (1959) által leírt *csereelméletet* emelnénk ki, amely a társas kapcsolatokat a *nyereség* és a *veszteség* fogalmaival köti össze. A csereelmélet szerint *az emberek a jutalmak és a költségek viszonylatában alakítják ki, tartják fenn vagy szakítják meg kapcsolataikat.* Nagyobb eséllyel ápoljuk azokkal a viszonyokat, ahol az interakció jutalommal és kis költséggel jár. Jutalom lehet például az érzelmi támogatás vagy egyéb segítségnyújtás, de értékkel bírhat a hasonló érdeklődési kör is. A kapcsolat egyértelmű költsége pedig a kapcsolatok fenntartását nehezítő fizikai távolság lehet, ami szoros kapcsolatban áll a nyereség és veszteség arányával. Egy biztos: nyereségre törekszünk, amely sokszor a benyomáskeltés stádiumában áll vagy bukik.

10.2.1. Befolyásoló tényezők

Aki ismeri a *holdudvarhatás* jelenségét, az biztosan csinosan és ápoltan jelenik meg az állásinterjún. Ugyanis jól tudja, hogy *a külső megjelenés vagy egy felszínes, de nyilvánvaló tulajdonság a személyről alkotott összképet akár szélsőséges pozitív, illetve negatív irányba alakítja.* Aki jól öltözött, annak magasabb társadalmi pozíciót tulajdonítunk, és belső tulajdonságait is pozitívabban értékeljük. A mosolygás is kiválthat holdudvarhatást, ami a benyomáskeltés pozitív irányba történő eltolódásának egyik módja lehet (szóval: „Keep smiling!"). A *hangulat* is befolyásolja a megítélést. Rossz hangulatban inkább a negatív, míg jó hangulatban a pozitív élményeinket idézzük fel (Forgas–Bower 1987). Ez a jelenség a benyomások kialakításakor is jelen van olyan formában, hogy hajlamosak vagyunk ugyanolyan érzelmi állapotot tulajdonítani másoknak, amilyenben éppen mi vagyunk. Ezért ha jó benyomást szeretnénk valakire tenni, akkor érdemes szépen felöltözni, mosolyogni és kellemes hangulatot teremteni.

Asch (1946) kutatásában azt is szemléltette, hogy első benyomásunk alapján elvárást alakítunk ki, ami befolyásolja a később megszerzett információk feldolgozását. Az általa elnevezett *elsőbbségi hatás* jelensége bizonyítja, hogy az első benyomások nehezen változnak meg, és az ember törekszik arra, hogy azokat fenntartsa (Asch 1946), ezért fontos tudni, hogy az első néhány perc döntő fontosságú lehet az állásinterjún.

10.2.2. A benyomáskeltés stratégiái

Goffman úgy véli, hogy a *benyomáskeltés során stratégiákat alkalmazunk, és ezeket azokban a helyzetekben vetjük be, amikor elismerést szeretnénk kivívni.* Azonban ne higgyük azt, hogy a legelőnyösebb oldalunk bemutatása kizárólag másoknak szól. Egy sikeres fellépés pozitív énképünket erősíti, növeli önbecsülésünket, és kialakul bennünk a „jó ember vagyok" élmény (GOFFMAN 1981). „Színház az egész világ, és színész benne minden férfi és nő: fellép s lelép. S mindenkit sok szerep vár életében." (Shakespeare: *Ahogy tetszik.* II. felvonás 7. szín. Szabó Lőrinc fordítása) Ehhez a shakespeare-i gondolathoz kapcsolódik Goffman elmélete is. Szerinte *tulajdonságkészlettel* rendelkezünk, amelynek felhasználásával szerepeket játszunk (ez nem azt jelenti, hogy megjátsszuk magunkat!), hogy az interakciós partnerben bizonyos benyomást keltsünk. A megnyilatkozásunk egésze pedig a *homlokzat* (face-saving), amelyhez „kellékek" kapcsolódnak: alkalomhoz illő öltözet, viselkedési stílus, illetve a helyzetnek megfelelő verbális és nonverbális kommunikáció (GOFFMAN 1990). Ahogy a színészek is teszik, a számunkra fontos előadásokra tudatosan felkészülünk. A homlokzatunkat alkotó repertoárunkhoz érzelmileg viszonyulunk, és elvárásokat kötünk hozzá. Ha sikerült pozitív képet kialakítanunk, akkor ezt szeretnénk fenntartani, amit tudatos, előre eltervezett forgatókönyvek alkalmazásával tehetünk meg. Persze, „szerepjátszás" közben derül ki, hogy számunkra mennyire nehéz az a szerep. Amikor a főnök leteremt bennünket, annyira kizökkenhetünk, hogy nagy izgalmunkban nem tudjuk hozni a formánkat, és csak később jut eszünkbe, mit is kellett volna válaszolnunk felvetéseire. A „fellépések" kiszámíthatóvá teszik a szociális kapcsolatokat, ezért ha porszem kerül a fogaskerekek közé (például izgalomba kerülünk), az kínos jeleneteket eredményezhet. Igyekszünk tehát a homlokzatunkat megóvni, amit a homlokzatunkkal összhangban lévő cselekedetek révén érünk el. Példával élve: a repertoárunk egyik eleme lehet a higgadtság, mert segítségével kontroll alatt tudjuk tartani zavarunkat. Ha mások úgy ismernek minket, mint aki nehéz helyzetben is higgadt tud maradni, ez a tulajdonság repertoárunk részévé válik. Az ilyen embertől el fogják várni a higgadtságot és még azokat a viselkedéseket is, amelyek más társadalmi szabályokhoz kötődnek (például azt, hogy bizonyos helyzetekben tapintatos legyen). Az idegen emberek előtti megnyilatkozás és jó benyomás keltése azonban nagyon nehéz feladat. Egy állásinterjú alkalmával, amikor állami vezetőt választottunk ki egy pozícióra, túljátszást tapasztaltunk a homlokzat bemutatásában. Egy alkalommal a jelentkezőt a hobbijáról faggatták, és mellesleg megkérdezték azt is, hogy mit olvasott utoljára. A kérdést meghallva a jelentkező szemmel láthatóan megnyugodott, és nagy boldogan azt felelte: „Már régen mindent elolvastam!" A bizottság szinte „lefagyott", de a társadalmi normáknak megfelelően tapintatos volt. Természetesen nem a kötelező olvasmányokra gondolt, hanem arra, hogy a jelentkező szabadidejében milyen hasznosan tölti az idejét. A jelentkező nagyon jó benyomást akart ránk tenni, de éppen az ellenkezőjét érte el.

Felsorolásszerűen a következő prezentációs stratégiákat említi Goffman, amelyekkel a lehető legelőnyösebb oldalunkat igyekszünk bemutatni (CSEPELI 2005):

- *Ellentétes motivációk eltitkolása:* a rólunk kialakított képet megzavarná, ha állásinterjún elmondanánk, hogy csak átmenetileg szeretnénk elhelyezkedni, amíg a tökéletes állás meg nem találjuk.

- *Hibák eltitkolása:* szeretnénk kompetensnek tűnni, ezért igyekszünk olyan képet mutatni magunkról, hogy tökéletesek vagyunk. No persze, ez nem mindig sikerül.
- *A végeredmény hangsúlyozása az odavezető folyamattal szemben:* egy eredményes vizsga teljesítése után nem azt szeretjük ecsetelni, hogy szinte a végkimerülésig tanultunk, hanem „lazára vesszük a figurát", és a könnyedséget emeljük ki. Ezzel kivívhatjuk mások figyelmét, mert teljesítményünk értéke növekszik, így önbecsülésünk is.
- *A pozitív oldal kidomborítása:* a legjobb formánk bemutatását úgy tudjuk elérni, hogy a negatív vonásainkat palástoljuk (például vannak helyzetek, amikor hallgatni tényleg arany, vagy jobban tesszük, ha csak mosolygunk).
- *Az egyes értékek előtérbe helyezése mások rovására:* a fontosnak vélt vonásainkat előszeretettel jelenítjük meg (például az állásinterjún nem arról fogunk beszélni, hogy három gyermeket tervezünk, hanem hogy nagy teherbírásúak vagyunk).
- *Önzetlenség:* az egyik leggyakoribb fogás, hogy azt a benyomást szeretnénk kialakítani magunkról, hogy önzetlenül, saját érdekeinktől függetlenül cselekszünk.

A *Trainspotting* című filmben az állásinterjúra készülő Spudot barátja a következő tanáccsal látja el: „Ne felejtsd el! Ha látják, hogy nem igyekszel, bajban vagy. Ha csak a leghalványabb jelét adod, ráharapnak. Azt mondják, nem akarja igazán. Akkor aztán ugrott a jó híred. Világos?…Kötéltánc, Spud, átkozott kötéltánc." Spud próbál a feladathoz „felnőni", és amikor a bizottság egy tagja megkérdezi tőle: „Vannak gyengéi?" Spud a fejét rázza, hogy nincsenek. Aztán belekezd: „Ó, igen, ugyanis folyton a tökéletességre törekszem. Igen, vannak. Tudják, engem csak a legjobb érdekel, a többivel nem törődöm. Ha egy kicsit simlisnek kell lenni, engem nem zavar."

Az előbb említett stratégiákon kívül alkalmazunk még más módszereket is (Nagy 2003):

- *Hízelgés:* nemcsak azért dicsérünk másokat, mert valami előnyt szeretnénk elérni, hanem magáért a kapcsolat létrejöttéért vagy fenntartásáért is.
- *Öndicséret:* kompetenciánk hangsúlyozásával, mások szemében és saját magunk előtt is pozitív színben tudunk megjelenni.
- *Vélemények konformitása:* amikor egy dologról a másikhoz hasonlóan vélekedünk, akkor sokkal kiegyensúlyozottabb a beszélgetés, ezáltal a kapcsolat is. A konformitásra törekvés legtöbbünk természetes megnyilvánulása, amely egyrészt csökkenti a bizonytalanságérzetet, másrészt szimpátiát kelt.
- *Szívesség teljesítése:* ennek a stratégiának van önző momentuma, mert saját magunkat akarjuk jó színben feltüntetni azáltal, hogy egy cselekedettel kedveskedünk a másiknak, ettől pedig jobban érezzük magunkat.

A benyomáskeltés sikeressége nemcsak magunk, hanem mások és a kontextus szempontjából is fontos. A társas interakciók dinamikus folyamatok, amelyekben mások visszatükrözik viselkedésünket, amit énképünkbe integrálunk.

10.3. Attribúciók

Az első benyomások hatást gyakorolnak véleményünkre, amelyet legfőképp a nyílt viselkedésből eredeztetünk. Egyik alapvető motivációnk, hogy magyarázatot találjunk rájuk, ezért olyan ítéletet alkotunk, amely a viselkedéshez kapcsolódó lehetséges okokat veszi számba.

Vezetőként esélye lesz arra, hogy őszintétlen hízelgést kapjon a beosztottjaitól. Azonban ha jó megfigyelő, akkor magyarázatot találhat arra, hogy miért is kedveskednek (például előbbre szeretnének jutni, viszonzást várnak, a helyzet úgy diktálta, vagy csak egyszerűen szeretnek kedveskedni). A cselekvések nem minden esetben tükrözik a valóságot, és ha első benyomásunk elégtelennek bizonyul, kénytelenek vagyunk átértékelni. A hatvanas években a szociálpszichológia egyik legfőbb kutatási témaköre volt az attribúciók kutatása. Az attribúció annyit tesz, hogy *az emberek következtetéseket vonnak le mások viselkedésének okaira vonatkozóan.* A következőkben arra keressük a választ, hogy miként próbáljuk a viselkedések okait kideríteni.

10.3.1. Mások viselkedésének megértése

A korábban bemutatott asszociációknak nemcsak a benyomások kialakításában, hanem az attribúciók létrejöttében is nagy szerepe van. Az attribúciót egy szóval *oktulajdonításként* fordíthatnánk le, amely a viselkedés mögött meghúzódó szándékok, okok magyarázatára vonatkozik. Az attribúció kérdőszava a „miért". Szinte minden helyzetben keressük, kutatjuk, hogy a másik ember viselkedése mögött milyen okok, szándékok húzódnak meg, amelyek az adott viselkedésre motiválják (például azért kedves velünk, mert alapvetően kedves ember, vagy azért, mert előnyt szeretne szerezni?). Erre a kérdésre elsőként Heider és Simmel kereste a választ, akik kutatásokon keresztül lefektették az attribúcióelmélet alapjait (HEIDER–SIMMEL 1944). Úgy vélték, hogy fontos megismerni azokat a vélekedéseket, amelyeket az ember alkalmaz a nyílt viselkedések mögött meghúzódó okok magyarázatára. Kísérletükben egy rövidfilmet vetítettek le a résztvevőknek, amelyen két háromszög- és egy köralakzat mozgott. Arra kérték a kísérleti személyeket, írják le, szerintük mi történt. A legtöbben „megszemélyesítették" az alakzatokat, és sokan összefüggő történetet írtak le az alakzatok mozgásáról (például a férfiak küzdenek a nőért). A kísérletből Heider és munkatársai azt a következtetést vonták le, hogy alapvetően két kérdés foglalkoztat bennünket:

1. Először eldöntjük, hogy a viselkedést a személy *belső jellegzetességének* (például képesség, szándék) vagy *külső hatásnak* (például szerencse, feladat nehézsége) tulajdonítsuk. Ez a mechanizmus a cselekvő viselkedését magyarázza.
2. Másodszor, ha belső okokat feltételezünk, akkor arra keressük a választ, hogy *szándékos volt-e a cselekvés.*

Ezek alapján tudni véljük, hogy egy helyzetben mi a várható viselkedés, és mire számítsunk a szociális partnertől. Ezek a jelenségek általában kulturálisan meghatározottak. Az individualista társadalmakban az emberek belső jellegzetességekben (egyedi vonásokban) gondolkodnak, míg a kölcsönös függést hangsúlyozó kultúrákban az oktulajdonításban a társas kapcsolatok kapnak nagyobb hangsúlyt.

Ugyanúgy, mint a benyomások kialakításakor, az attribúciók esetében is megfigyelhetők törvényszerűségek:

- *Hozzáférhetőség:* nagyobb valószínűséggel tételezzük fel azokat az okokat, amelyek könnyebben hozzáférhetők (Rholes–Pryor 1982).
- *Kiugró jelleg:* minél rendhagyóbb egy ok, annál nagyobb a valószínűsége annak, hogy a viselkedés magyarázatakor felhasználjuk.
- *Összefüggések keresése:* ha a hozzáférhetőség és a kiugró jelleg nem segítenek megtalálni a viselkedés okainak magyarázatát, akkor megpróbáljuk összegyűjteni azokat az információkat, amelyek összefüggésben lehetnek a viselkedés okával.

Kelley (1967) szerint elsőként bizonyos hierarchiába szerveződő lépések mennek végbe a viselkedés okának tulajdonításakor. Nagyon egyszerűen megfogalmazva: elkülönítjük az okokat, majd „kiszámoljuk", melyik a legvalószínűbb ok.

1. Elsőként a *cselekvőhöz* kötjük a magyarázatot (például a beosztott pozíciója bizonytalan leépítés előtt, ezért hízeleg).
2. Második lépésként az *ingerhez* kötjük, jelen esetben magához a hízelgéshez, amelynek célja, tárgya és módja van (például köztudott, hogy a vezető kedvezően viszonyul az őt „ajnározókhoz").
3. Harmadik lépésként pedig a viselkedést a *kontextus* szerint magyarázzuk. Ez magában foglalja magát a helyzetet és az ahhoz kapcsolódó körülményeket (például a beosztottnak szándékában áll hosszabb szabadságra menni, amelynek tálalását ebben a formában „készíti elő").

Az attribúciók egyik legérdekesebb kérdése az, hogy mérlegeljük-e, és ha igen, mi alapján választjuk ki egy adott helyzetben az attribúció típusát. Kelley szerint három szempontból vizsgáljuk meg a helyzetet, amikor okokat tulajdonítunk:

- *Disztinktivitás (megkülönböztethetőség):* megvizsgáljuk, hogy az illető hasonló helyzetekben is hasonlóképpen viselkedik-e. Ha nem szokott másoknak kedveskedni, akkor magas a disztinktivitás mértéke, mert a szokványostól eltérő a viselkedése. Ebben az esetben a magyarázatot külső tényezőkben keressük (például valamit szeretne elérni, azért hízeleg). Azonban, ha a viselkedésére általában jellemző a hízelgés, akkor inkább belső tulajdonságokban keressük a magyarázatot (egyszerűen ilyen típus).
- *Konszenzus:* megvizsgáljuk azt a kérdést is, hogy mások is hízelegnek-e, azaz a többi emberhez hasonló-e a viselkedés. Ha majdnem mindenki így viselkedik, akkor magas a konszenzus, és a viselkedést külső okokkal (például társadalmi elvárásokkal, szokásokkal) magyarázzuk. Alacsony konszenzus esetében (szinte senki sem hízeleg a főnöknek) a hízelgő személyében keressük a magyarázatot.
- *Konzisztencia (állandóság):* Megvizsgáljuk azt is, hogy a személy viselkedése mennyire jellemző rá. Ha az állandóság értéke alacsony, az azt jelenti, hogy eltér az általában jellemző (konzisztens) viselkedésétől, és ebben az esetben az okokat főként külső tényezőkben keressük. Amikor viszont a hízelgés a személy állandó viselkedése, akkor a belső tulajdonságokban keressük az okokat.

Amikor az emberek a benyomásuknak ellentmondó (inkonzisztens) információkat kapnak, azokat próbálják megmagyarázni. Azonban csak akkor, ha motiváltak rá, ha úgy vélik, elegendő információ áll rendelkezésükre, vagy ha kedvük vagy képességük, igényük, idejük van rá. Alapvetően az a hozzáállásunk, hogy a személyes jellemzőket állandónak, illetve tartósnak véljük, és ha „nem hiszek a szememnek" helyzet adódik, akkor nem feltétlenül fektetünk energiát az okok feltárásába.

Azonban még ennél is bonyolultabb a viselkedés okainak a tulajdonítása. Weiner (1985) szerint *nemcsak külső és belső okokat, hanem állandó és változó tényezőket is mérlegelünk.* A siker és a kudarc attribúciója példáján keresztül szemléltetjük kollégánk előléptetését, amelyet négy okkal magyarázhatunk:

- *Állandó belső ok* (képesség): „Jó képességekkel rendelkezik, megdolgozott az előléptetésért."
- *Változó belső ok* (erőfeszítés): „Az utóbbi időben nagyon odatette magát, ami alapvetően nem jellemző rá."
- *Állandó külső ok* (körülmények): „Ennél a vállalatnál általában könnyen lehet érvényesülni és előrelépni."
- *Változó külső ok* (szerencse): „Iszonyú mákja volt, hogy őt választották. Biztosan nem rajta múlt. Talán összehaverkodott egy fejessel a csapatépítőn."

Ezeket az „elméleteket" ha nem is tudatosan, de használjuk, és más tulajdonságok megítélésénél is alkalmazzuk. Így a szegénység/gazdagság vagy a munkanélküliség esetében. A gazdagok általában belső képességeiknek és erőfeszítésüknek tulajdonítják a gazdagságukat, míg mások inkább változó külső okokat feltételeznek.

10.3.2. A benyomás szerveződése

Jól láthatjuk, hogy a személyészlelés egy dinamikusan alakuló folyamat, amely az előzetes tapasztalatokra épül. Vannak esetek, amikor arra jutunk, hogy a viselkedést külső körülmények okozták. Ekkor – bár nem minden esetben – átértékeljük a cselekvőről alkotott elképzeléseinket.

Mindannyian ismereteinket rendező sajátos konstruktumokat és az emberekre általában jellemző folyamatokat alkalmazunk. Ezek mentén szerveződik a tudásunk, amelyek tulajdonképpen *implikált személyiségelméletek* (SCHNEIDER 1973). Mindannyian egyedi, a tapasztalatai alapján kialakított implikált személyiségelmélettel rendelkezünk. Minél mélyrehatóbbak és kifinomultabbak ezek az elméleteink, annál komplexebbek és differenciáltabbak. A pozitív vonásokat általában összekapcsoljuk (ha nagylelkű, akkor jószívű is), és egy negatív jelleg is kulcsfontosságú lehet, amely merőben megváltoztathatja a másikról kialakult képet. A társas interakciókban egyre jobban megismerjük a másikat, ezáltal egyre több helyzetben tudjuk megfigyelni, így egyre több következtetést tudunk levonni a viselkedéséből. A felületes feldolgozáson túl ez már szisztematikus, sokkal alaposabb feldolgozás. A másikról alkotott tudásunk egyre összetettebbé válik. Bár ez sem feltétlenül pontos – főként azért nem, mert érzelmeink is befolyásolnak bennünket –, de kifinomultabb az első benyomáshoz képest.

10.3.3. Attribúciós torzítások

Egy személy viselkedésének okáról alkotott ítéleteinket viszonylag gyorsan hozzuk meg, és nem alkalmazunk részletekbe menő statisztikai elemzéseket, amelyek a legnagyobb valószínűséggel tisztázhatnák értékelésünk helyességét. Viszonylag kevés információ is elegendő a vélemény kialakításához, ezért önkéntelenül is „hibákat" követünk el. Nem véletlenül használunk idézőjelet, mert nem tekintjük annak. Egy számítógép esetében hiba lenne, de mivel emberek vagyunk, ezért torzításnak/elfogultságnak fogjuk fel. Az attribúciós torzítások hátterében kognitív és motivációs hatások figyelhetők meg. A *kognitív torzítások* két formáját különböztetjük meg, amelyek a külső és belső tényezők magyarázatával függnek össze:

- *Torzítás a belső attribúciók irányába:* egyik alapvető attribúciós torzítás, hogy akkor is belső okokat tulajdonítunk egy viselkedésnek, ha nyilvánvaló a környezeti (külső) tényezők szerepe döntő. A hajléktalanokról például úgy vélekedhetünk, hogy maguk tehetnek arról, hogy erre a sorsra jutottak. („Csak azt kapta, amit megérdemelt.") Ez a vélekedés az úgynevezett *igazságos világba vetett hit.*
- *Torzítás a külső attribúciók irányába:* nemcsak másokkal kapcsolatban követünk el attribúciós torzítást, hanem magunkkal kapcsolatban is. Hajlamosak vagyunk arra, hogy saját viselkedésünkért inkább a helyzeti tényezőket tartsuk felelősnek (például nem azért kések el a megbeszélésről, mert lusta voltam idejében felkeni, hanem mert nem jött időben a busz).

A siker és a kudarc dimenziójában mutatjuk be a *motivációs torzítás* lényegét, amely általában azért jön létre, mert valamilyen előnyünk származik belőle.

- *Önkiszolgáló torzítás:* sikereinket belső okokkal magyarázzuk, azonban ha más kudarcot vall, azt is belső okokkal magyarázzuk.
- *Hamis konszenzuson alapuló torzítás:* keressük azokat a helyzeteket, amelyekben véleményünk és viselkedésmódunk egybeesik másokéival. Ez biztonságot ad számunkra, és kialakul a „normális vagyok" élményünk.

10.4. Attitűdök

Az érzésekre, a gondolatokra és a tettekre hatást gyakorló, a társas világról alkotott tudásunk szerves részét képező hozzáállásokkal rendelkezünk. Módosításuk, megerősítésük és megváltoztatásuk mindennapi életünk jelenségvilágában fejeződik ki.

10.4.1. Az attitűdök összetevői

„Az emberek szeretnek és gyűlölnek, támogatnak és elleneznek valamit, kedvelnek és utálkoznak. Egyetértenek vagy vitatkoznak, érvelnek, rábeszélnek, és olykor még meg is győzik egymást." (Hewstone–Stroebe 2007, 214.) *Az attitűdök ismereteken alapuló reprezentációk, egyfajta hozzáállások (értékelő viszonyulások) önmagunkhoz, másokhoz, csoportokhoz, viselkedésekhez, eseményekhez és eszmékhez.* Összességében ezek az *attitűd-*

tárgyak, amelyek a véleményalkotásokban, az értékítéletekben és a viselkedésekben nyilvánulnak meg. Gyakorlatilag bármivel szemben kialakíthatunk interakciókban tükröződő attitűdöket (KATZ 1976).

Az attitűdök szerkezetét tekintve három összetevőből állnak:

- *megismerő komponensek* – az attitűdtárggyal kapcsolatos vélekedések,
- *érzelmi komponensek* – az attitűdtárgyhoz kapcsolódó érzelmek,
- *viselkedési komponensek* – az attitűdtárgyhoz kapcsolódó cselekedetek.

Rendszerint megkérem a vizsgázót, hogy a vizsgaszituációhoz kapcsolódó attitűdjén keresztül mutassa be a három komponenst. A válaszok igen nagy szórást mutatnak. (A vizsgáztató is lehet attitűdtárgy, de erre most nem térünk ki.) A lényeg, hogy a vizsgázó egyrészt rendelkezik ismeretekkel (például miből kellett volna tanulni) és vélekedésekkel (például hogyan vizsgáztatok). Ezek a megismerő komponensek. Másrészt érzelmek kötődnek a vizsgahelyzethez (egyesek kihívásnak tekintik; vannak, akik nagyon izgulnak a vizsgán; mások nagy nyugalommal húznak tételt stb.), a hangulati állapotok tulajdonképpen az érzelmi komponensek. Végül a vizsgázónak kialakul egy összképe, egy viszonyulása a vizsgaszituációhoz, és eljön a várva várt pillanat: a vizsgázó válaszol (viselkedési komponens). A reakciójából ismeretet szerzek arról, hogy mennyit és hogyan tanult. Előhívom érzelmeimet, amelyek ahhoz kötődnek, hogy mennyire voltam képes átadni a tananyagot. Majd cselekszem: jegyet adok a feleletre. Ebből is jól látható, hogy az attitűdök dinamikus folyamatokban nyilvánulnak meg, és önmagukban nehezen értelmezhetők, de természetszerűleg a társas interakció kontextusa önmagában is meghatározhatja a kialakult miliőt.

10.4.2. Az attitűdök funkciói

Az attitűdök alapvetően a környezetben való jobb eligazodásban segítenek, de többek között még segítségükkel minősítjük, értelmezzük és szelektáljuk a rendelkezésünkre álló információkat (KATZ 1976). Egymást nem kizáró, sőt inkább erősítő funkciókkal bírnak:

- *Megismerési (tudás)funkció:* Az attitűdtárgyakról a társas világban megszerzett tapasztalás révén ismereteket szerzünk, amelyeket egységbe szervezünk. Mivel ezeket emlékezetünk segítségével fel tudjuk idézni, ezáltal megspóroljuk azt az erőfeszítést, amely egy új viszonyulás kialakításával járna. Az attitűdök előhívásával társas *hatékonyságunk nő.*
- *Alkalmazkodási (haszonelvű) funkció:* általában véve pozitív attitűdöt alakítunk ki a számunkra kellemes értékkel bíró dolgok irányába, és negatív attitűdöt az akadályozók felé. Azokat a helyzeteket keressük, amelyek jutalomértékkel bírnak számunkra, és próbáljuk elkerülni a negatív végkimenetelűeket. Ugyanez a folyamat valósul meg személyek esetében is. Így az attitűdök alapvetően hasznosnak bizonyulnak, mert hozzájárulnak ahhoz, hogy *környezetünkhöz alkalmazkodjunk,* és bizonyos mértékben kontroll alatt tartsuk azt.
- *Szociális identitási (értékkifejező) funkció:* a számunkra értékkel bíró attitűdjeink révén kifejezhetjük önmagunkat és véleményünket, amelyek alakítják, rendezik és megerősítik emberi kapcsolatainkat. *Meggyőződéseink kifejezésével identitásunk erősödik.*

- *Önbecsülés fenntartása (énvédő funkció): az attitűdök az énkép stabilitását szolgálják,* mert a pszichoanalízis által leírt énvédő mechanizmusok révén megvédik pozitív énképünket.
- *Szociális igazodási funkció:* rendelkezünk olyan attitűdökkel is, amelyek abban segítenek bennünket, hogy a társadalomhoz, egy *közösséghez tartozó szerves tagként* tekintsünk magunkra.

10.4.3. Attitűdalakulás és -változás

Saját viselkedésük megfigyelése alapján vonunk le következtetéseket az attitűdjeinkre, amely szintén torzításhoz vezethet. Az önészlelési elmélet értelmében, ebben a folyamatban hasonló mechanizmusokat működtetünk, mint amikor mások viselkedésére következtetünk, ezért ugyanazokat a hibákat követjük el (Bem 1972). Az elsődleges információs bázisunk saját magunk vagyunk, ezért minél ellentmondásosabb belső jelzőingerekkel szembesülünk, annál inkább a megnyilvánuló viselkedésre hagyatkozunk.

Az előzőekben bemutatott ismeretek alapján jól láthatjuk, hogy a viselkedésünk, az érzéseink és gondolataink rendszert alkotnak és attitűdökbe szerveződnek. A cselekvéseink hatást gyakorolnak attitűdjeinkre, de fordítva is igaz, az attitűdök is meghatározzák magatartásunkat. Vannak azonban olyan helyzetek, amikor a viselkedés és az attitűd között szorongáskeltő állapotot eredményező ellentmondás feszül, amelyet sokszor attitűdváltozással csökkentünk. A *kognitív disszonancia* jelenségét Festinger és Carlsmith (1959) bizonyította. Egyetemi hallgatóknak unalmas feladatot adtak. Ezt követően némelyiküket arra kérték, hogy azt hazudják másoknak (beépített személyeknek), hogy nagyon érdekes feladatot végeztek. Ekkor tulajdonképpen létrejött a vélemények disszonanciája, mert azt érezték, hogy unalmas feladatot végeztek, és mégis azt mondták, hogy érdekes volt (attitűdjük a viselkedésükkel ellentmondásba került). A résztvevőket két csoportra osztották: az első csoportnak egy akkoriban jelentősnek számító pénzösszeget (húsz dollárt) fizettek a kísérletben való részvételért, míg a második csoportnak elenyészőt (egy dollárt). Az első csoportba tartozók úgy értelmezték a helyzetet, hogy „*Lehet, hogy hazudtam, de húsz dollárért megérte.”* A második csoport tagjai ezzel szemben nem „foghatták” a disszonanciát külső tényezőre, a pénzre, mert potom összegért rendkívül unalmas feladatokat végeztek órákon keresztül. Be kellett volna látniuk, hogy „nem normálisak”, ha ennyit dolgoztak ilyen kevés pénzért. A kísérlettel kapcsolatos attitűdjüket ezért megváltoztatták az ellentmondás csökkentése céljából, és ténylegesen érdekesnek minősítették a feladatot, ugyanakkor ezt őszintén el is hitték. Festingerék kísérletek sorozatát indították el, és további bizonyítékokkal, illetve cáfolattal (például önészlelési elmélet) szolgáltak a kognitív disszonancia jelenségére. Bebizonyították, hogy az embernek alapvető motivációja, hogy az attitűdjével, viselkedésével ellentmondó helyzetet csökkentse, ami attitűdváltozást eredményezhet. *Az emberek törekednek arra, hogy ne legyenek ellentmondások az attitűdjeik és a viselkedéseik között, mert az egymásnak ellentmondó attitűdök kényelmetlen (szorongáskeltő) állapotot okoznak.* Ennek egy klasszikus példája a dohányzással kapcsolatos. Ha egy dohányos számára nyilvánvalóvá válik az ellentmondás a szokása és ennek egészségkárosító hatása között, akkor a kognitív disszonanciából fakadó feszültséget két módon csökkentheti. Egyrészt megteheti, hogy nem foglalkozik a dohányzással járó kockázatokkal, másrészt úgy is feloldhatja a kog-

nitív disszonanciát, hogy leszokik a dohányzásról. Utóbbi tulajdonképpen *attitűdváltozás,* mert a korábbi cigizéshez kapcsolódó hozzáállását értékelte át, amely viselkedésváltozást eredményezett. Ez a viselkedésváltozás akár tartósan fennmaradhat.

10.5. Segítségnyújtás és agresszív viselkedés

Mindannyian rendelkezünk proszociális és agresszív viselkedési képességgel, amelyek mögött öncélú és egyéb érdekek is meghúzódhatnak. Megnyilvánulási jellegét meghatározzák a személyészlelési folyamatok, a szituációk értelmezése, az egyéni motivációk és a társadalmi normák (FARKAS 2006b; FARKAS 2013).

Felmerül a kérdés, hogyan lehet egy lapon említeni a segítségnyújtást és az agressziót. Nos, a szociálpszichológusok feltárták, hogy egy dimenzió két végpontjáról van szó, ezért a társas interakciókra vonatkozóan párhuzamot lehet vonni közöttük (SMITH–MACKIE 2004):

- *E két viszonyulást a személyek észlelései és értelmezései vezérlik:* mindkettő a személy helyzetértékelésétől függ.
- *Jutalommal járnak:* mindegyik lehet önmagában nyereség.
- *A segítségnyújtás és az agresszív viselkedés esetében is megjelenik a mintakövetés:* Számos példát láthatunk magunk körül, amelyek hatást gyakorolnak ránk.
- *Mindkettőt társas normák szabályozzák:* ezek általában a segítő viselkedést támogatják és az agressziót gátolják.

Bizonyos alapfogalmakat szükséges tisztáznunk.

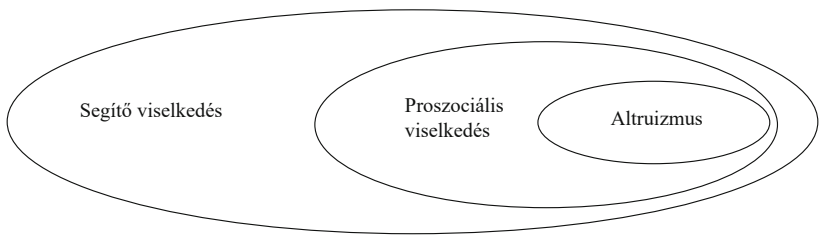
- Az *agresszió* az a viselkedés, amelynek során a másik károkozása/bántalmazása valósul meg.
- A *segítő viselkedés* a segíteni akarás szándékával járó magatartás. Egyéni vagy a közösség számára fontos motivációk vezérlik.
- A *proszociális viselkedés* a segítő viselkedéshez képest szűkebb értelmű, mert azokra a helyzetekre vonatkozik, amikor „egyrészt a segítségben részesülő helyzetének javítására irányuló tettet nem motiválja az, hogy a cselekvő egyén hivatalos kötelezettségnek tegyen eleget, másrészt a megsegített nem szervezet, hanem személy" (HEWSTONE–STROEBE 2007, 254.).
- A proszociális viselkedésen belül *altruizmusnak* nevezzük azt a magatartást, amely a jutalom reménye nélkül is megvalósul, és empátiával társul (lásd 10. ábra). Belátható, hogy az altruizmus az egyed szempontjából nagyon költséges és kockázatos, mégis adaptívnak bizonyul, mert hosszú távon megtérül (például a nagylelkűség indirekt módon nyereséggel jár, mert növeli a személy presztízsét a közösségen belül).

10.5.1. Segítő viselkedés

Az emberek képesek az önzetlenségre és lemondásra nemcsak rokonaikkal és barátaikkal, de idegen emberekkel szemben is, ami sokszor ellentmond annak, hogy egyéni céljaikat megvalósítsák. Felmerül a kérdés, hogy a segítő viselkedéseket mennyiben befolyásolják

a genetikailag meghatározott hajlamok. Az *evolúciós pszichológia* a válaszok egy alternatíváját adja (Bereczkei 2008). Főként állatok és törzsi népek megfigyelései alapján a legfőbb felismeréseik, hogy:

- a *rokonok segítik egymást;*
- a segítségért általában viszonzás jár – a *reciprok altruizmus* (kölcsönös segítségnyújtás) mindkét fél számára előnnyel jár, bár nem feltétlenül térül meg azonnal;
- az *empátia* egyfajta szociális kapocs, amely hozzájárulhat a segítő viselkedés megjelenéséhez;
- a csoportnormák előírják az elvárt viselkedéseket, ezáltal szabályozzák az agressziót és a segítő viselkedést. A magas *normakövetési hajlammal* rendelkező személyeknek, akik betartják a csoportnormákat, nagyobb esélyük van a túlélésre.



10. ábra

A segítségnyújtás, a proszociális viselkedés és az altruizmus viszonya.

Forrás: Hewstone–Stroebe 2007, 254.

A segítő viselkedés megjelenése

Ha megkérnének, hogy önként vegye át egy olyan ember helyét, aki nemsokára áramütést fog kapni, megtenné? Ha magas empátiával rendelkezik, még az is lehet, hogy igen, pedig nem is ismeri az illetőt, csak úgy meghatotta a helyzete. Egyetemisták körében végzett vizsgálatokban kimutatták, hogy nagy százalékban vannak, akik felajánlják segítségüket, pedig lehetőségük lett volna, hogy kilépjenek a helyzetből (Batson et al. 1981). Vajon ez – az amúgy nem logikus – viselkedés miért fordulhat elő? Az, hogy segítünk-e egy másik embernek, főként az határozza meg, hogy:

- abban a helyzetben vagyunk-e, hogy ráhangolódjunk a *másik szükségleteire* (például zsúfolt, nyílt helyen csökken a valószínűsége, hogy segítünk a másikon);
- *pozitív hangulatban* vagyunk-e (ha igen, akkor inkább segítünk embertársainknak);
- az illető *mennyire van rászorulva* a segítségre;
- *mennyire érdemli meg* (például ha önhibáján került abba a helyzetbe, akkor inkább segítünk, mintha a problémát a segítségre szoruló belső jellegzetességeivel magyarázzuk);
- mennyiben *hasonló a helyzete* hozzánk képest (az egy csoportba tartozóknak szívesebben segítünk).

A segítségnyújtás következményei

A segítő viselkedést motiválhatja jutalom, vagy meggátolhatja valami körülmény, amelyek nem feltétlenül öltenek fizikai jelleget, illetve megjelenhetnek érzelmi síkon is (például áldozat szenvedése).

- A segítségnyújtás következménnyel jár, amelyet *költségként* foghatunk fel (például elkések a munkahelyemről, összekoszolódik a ruhám).
- A költségeken túl a *képességeink* is befolyásolnak minket. Ezért van az, hogy a férfiakra technikai készségeket és fizikai erőt igénylő vészhelyzetben (például lerobbant autó, valaki biztonságba helyezése) inkább számíthatunk, mint nőkre.
- A segítségnyújtás érzelmi nyereséggel jár. Attól, hogy másokkal jót teszünk, jobban érezzük magunkat. Azt is észrevették, hogy akinek bűntudata van, az bizonyos helyzetben inkább segít másokon (CIALDINI et al. 1973).

A segítő viselkedést szabályozó normák

Mindannyian ismerjük azokat az alapvető normákat, amelyek meghatározzák a segítségnyújtás kereteit. Nem okoz különösebb nehézséget befejezni a következő mondatokat: „Először a nők és a…", „Jótett helyébe…". Ahogy a társas interakciók legtöbbje, a segítségnyújtást is társas normák is szabályozzák. Nagyon erőteljes erkölcsi parancsként határozhatják meg viselkedésünket ezek a szabályok, ugyanakkor támogathatják vagy akadályozhatják a segítő viselkedés megvalósulását.

- *Támogató normák* (amelyek előírják a segítést):
  - *Kölcsönösség normája:* amit mástól kapunk, azt viszonozni kell.
  - *Elosztás normája:* a csoport tagjai között az erőforrásokat lehetőleg igazságosan kell felosztani (például év végi jutalom).
  - *Társas felelősség normája:* akik nem tudnak magukon segíteni, azokon segítenünk kell. (A jótékonysági szervezetek erre a normára építkeznek.)
- *Akadályozó normák* – amelyek előírják, hogy ne segíts:
  - *Például „A családi élet magánügy." normája:* A „Törődj a magad dolgával!" felszólítás olyannyira meggyőző, hogy nyilvánvaló bántalmazási helyzetekben sem hívnak rendőrt a szomszédok.

Ezek a normák a szocializáció során beépülnek a személyiségünkbe, viszont csak akkor *aktivizálódnak, ha hozzáférhetővé válnak.* A legtöbb vészhelyzet általában kétértelmű, és kevés információ áll rendelkezésünkre, hogy megítéljük a relevanciáját (például a járdán fekvő eszméletlen hajléktalant meglátva nem tudhatjuk, hogy rosszul lett, meghalt, vagy csak annyira elfáradt, hogy éppen ott aludt el). E „zavaros" helyzetek értelmezésében három folyamat segíthet bennünket eligazodni:

- *Közvetlen felszólítás:* segélyszervezetek egyértelműen felszólítanak bennünket, hogy támogassuk a szervezetüket (indirekt forma), de az utcán is leszólítanak minket a hajléktalanok konkrét támogatásért (direkt forma).
- *Modellek:* amikor azt látjuk, hogy más odalép a járdán fekvő hajléktalanhoz, és ez számunkra modellértékű, akkor mi is nagyobb eséllyel megyünk segítséget nyújtani.

A modellek amúgy éppen az ellenkezőjét is kiválthatják. Ha senki nem segít a hajléktalannak, gondolhatom azt: akkor miért pont én tegyem meg? Megjelenhet egyfajta szorongás, mivel az emberek „félnek" attól, hogy mások ostobának tartják őket, mert segítenek (Latané et al. 1981).

- Éntudatosság: Ha tudatosan figyelünk viselkedésünkre, ha kellő önismerettel és megfelelő önértékeléssel rendelkezünk, akkor önreflexiót alkalmazunk, ami megnöveli az éntudatosságot. „Az éntudatosság felszínre hozza a személyes vagy a csoportnormákat, elveket, és erősíti a viselkedésre kifejtett hatásukat." (Smith–Mackie 2004, 691.)

Vannak kirívó esetek, amikor a normák nem aktivizálódnak, így hatástalanok maradnak, és elmarad a segítség. A szociálpszichológusok Kitty igen megdöbbentő esetével szokták bemutatni, amelyet a 9.3.5. alfejezetben írtunk le korábban (Latané–Darley 1970). Erre a kérdésre a *felelősség megoszlásával* válaszolhatunk. Amikor az ember egyedül tanúja egy vészhelyzetnek, akkor *személyes felelősséget* érez, ezzel szemben, ha látja, hogy mások is be tudnak avatkozni, akkor kevésbé érez felelősséget.

10.5.2. Agresszió

Ahogy a segítő viselkedés, úgy az agresszió is a mindennapjaink része; elég csak egy átlagos napon a híradót megnézni. A segítő viselkedéshez képest azonban az agresszivitás kutatása sok nehézséget vet fel. Évtizedekkel ezelőtti kutatások napjainkban már komoly etikai aggályokkal társulnak, ezért megismétlésük lehetetlen, így tudományos relevanciájuk is kétséges. A szociálpszichológiai megközelítésű agressziókutatásnak ezek ellenére is kiterjedt irodalma és tapasztalata van.

Az agresszív viselkedés megjelenése

Az agresszió több formáját különböztethetjük meg, jelen munkában az elkülönítést az előny megszerzése, illetve a bántalmazás puszta vágya alapján tesszük meg. Így megkülönböztetünk instrumentális és érzelmi agressziót.

- Az *instrumentális agresszió* esetében sokszor a szituáció tálcán kínál valamilyen jutalmat (pénztárca), amelyet az illető agresszióval mint eszközzel próbál megszerezni attól függően, hogy mennyire kockázatos. Természetesen az embereket általában nem készteti agresszív cselekvésre egy alkalom, azonban néhány társunk számára a kínálkozó lehetőség visszautasíthatatlan ajánlatnak minősül. Ha az agresszió valami előnnyel jár, ez többször megismétlődik és megerősítődik, akkor a viselkedés könnyen beépülhet a viselkedési repertoárba. Ez főként igaz akkor, ha a szülők az agressziót gyermekkortól kezdve támogatják. 13-14 éves hokisok körében végzett felmérés szerint azok voltak a csapat legagresszívabb játékosai, akiknek az édesapja támogatta az agresszív viselkedésmódokat (Russell 2008). Természetesen ennek fordítottja is igaz lehet. Az agresszív viselkedés esetén, ha elmarad a jutalom, akkor nem jelenik meg (lásd részletesebben a 3. fejezetben).

- Érzelmi agresszióról akkor beszélünk, amikor a cselekvés önmagában cél. Ezt figyelhetjük meg egy-egy riválisfutballklub ultraszurkolóinak találkozásakor. Előre készülnek, és forgatókönyvet gyártanak csapatuk ellenfelének a szurkolói gárdájával való találkozásra. Miller szerint a frusztráció (belső feszültség) agressziót eredményezhet (MILLER 1941), de ebben természetesen más tényezők is szerepet játszanak.

Az agresszió következményei

Amennyiben az instrumentális agressziót a jutalmak és a költségek dimenziójában értelmezzük, akkor a következő tényezők befolyásolhatják megjelenését:

- *Személyes képességek:* a személyiséget meghatározó erőszakosságra való hajlam megnövelheti az agresszió megjelenését.
- *Nemi különbségek:* a férfiak jellemzően gyakrabban alkalmaznak agressziót, amely jellegében is eltér a nőkre jellemző viselkedéstől.
- *Modellek hatása:* a példaképek az agressziót mint a sikerességhez vezető utat mutathatják, de az erőszakmentességet is elsajátíthatjuk modelleken keresztül.

Az érzelmi agresszió esetében nem jelenik meg a jutalom vagy a veszteséghez kapcsolódó motiváció. Mivel az agresszió önmagában a cél, ezért sokkal inkább egyéni vágyak irányítják, amit a következő tényezők befolyásolnak:

- *Ártó szándék észlelése:* ha az emberek a helyzetet szándékos provokációnak ítélik meg, akkor az dühöt, majd agressziót válthat ki (lásd részletesebben az 5. fejezetben).
- *A kontrollálhatóság észlelése:* még a szándékos provokáció, bántalmazás esetében sem törvényszerű az agresszió megjelenése. Felmenthetjük az illetőt, mert „nem tehet róla", „a pillanat hevében cselekedett", amit nyilvánvalóan könnyebben teszünk meg nem szándékos provokáció (például félelmében cselekedett, figyelmetlen volt) esetében.
- *Egyéni különbségek a provokáció észlelésében:* A fokozott élményvilággal rendelkezőknél inkább előfordul, hogy nem szándékos (kétértelmű) cselekvést szándékosnak ítélnek, illetve nagyobb eséllyel involválódnak a provokatív helyzetbe.

Az agresszív viselkedést szabályozó normák

A társas normák legfőbb szerepe, hogy támogassák vagy korlátozzák az agresszió megjelenését, amelyek csoportonként/társadalmanként (a szocializáció színtereiként) meghatározottak. Jelentős kulturális különbségek figyelhetők meg, de az univerzális jelenség, hogy betartásuk a közösség tagjai számára kötelezők, ezért megszegésük az egyén számára következményekkel jár. Vannak olyan normák, amelyek támogatják a megjelenést:

- *Férfiagresszió normája:* bizonyos kultúrkörökben a férfiak agressziója elfogadott és támogatott.
- *„A családi élet magánügy" normája:* Ahogy a segítő viselkedésnél akadályozó normaként jelentkezik, úgy az agresszió esetében éppen ellenkezőleg, támogató

normaként jelenhet meg. A kisebb közösségen belül (például családon belül) elfogadott lehet az agresszív viselkedés.

Fel szeretnénk hívni a figyelmet a média szerepére is. Gyerekekkel és felnőttekkel is több alkalommal végzett kutatások igazolták, hogy az erőszak jelenléte a médiában hosszú távon megnöveli az agresszív viselkedés valószínűségét, ez tehát egy agressziót támogató tényező. Az erőszakot azonban normák korlátozzák, amelyek megszabják a megjelenési kereteket (például a gyengék és védtelenek védelmének normája). A társadalom számos normával korlátozza vagy gátolja az agressziót. Vannak kulturálisan meghatározottak, de veleszületettek is (Kovács 2006). Agressziót csökkentő tényezők érvényesülnek akkor, amikor:

- a *bántalmazott visszavonja a kiváltó ingert* (például passzívan viselkedik, vagy összehúzza magát, alárendelt módon viselkedik), de a sírás és a mosoly is csökkentheti az agressziót;
- a bántalmazott *az agresszióval nem összeegyeztethető viselkedést mutat* (például eltereli a figyelmet);
- *veleszületett gátlótényezők* érvényesülnek, így például a vér vagy sérülés látványa is leállítja az agressziót.

Úgy tűnik, hogy vannak olyan normák, amelyek nagy hatékonysággal működnek. Ezek azok, amelyek a saját csoport tagjai ellen irányuló agresszió megjelenését korlátozzák két okból. Egyrészt a hasonlóság empátiát vált ki (bajtársiasság), másrészt a csoporton belüli erőszak korlátozása erősíti a csoportkohéziót (például „Mindenki egyért, egy mindenkiért!").

Ha általánosságban fogalmazunk, az erőszakot úgy lehet csökkenteni, hogy kritikusan gondolkodunk, az agressziót gátló normákat alkalmazzuk, és ahelyett, hogy más csoportba tartozóktól eltávolodunk, inkább érzékenyítjük magunkat velük úgy, hogy jobban megismerjük őket.

Összefoglalás

Mások észlelése az észrevehető jelek (fizikai megjelenés, nem verbális kommunikáció, nyílt viselkedés) értelmezésével kezdődik. Azok a jelek gyakorolnak ránk erős hatást, amelyek nem megszokottak, és az adott kontextus keretein belül figyelemfelkeltő jelleggel bírnak. A jelek ugyan önmagukban még nem hordoznak jelentést, de a meglévő tudásunk (kognitív reprezentációink) viszonylatában értelmet nyernek. A jelzéseket értelmezzük, és azokat a reprezentációkat alkalmazzuk nagyobb valószínűséggel, amelyek a jelzéssel összekapcsolódtak (asszociálódtak), vagy – adott esetben – könnyebben hozzáférhetők.

Általában az első benyomás kialakításán túl elgondolkodunk, következtetéseket vonunk le magunk és mások viselkedése mögött meghúzódó okokról.

A társas észlelés során torzítások jelenhetnek meg, amelyek korlátozhatják a benyomás kialakításának és az oksági attribúcióknak a pontosságát.

A benyomások jellemzően ellenállnak a változásoknak, mert az első benyomás erősen módosítja a később megszerzett információk értelmezését. Mivel többnyire mások tulaj-

donságait állandónak és tartósnak véljük, ezért ellentmondó információ esetén is fennmaradhatnak.

Mindannyian rendelkezünk attitűdökkel, amelyek révén értékelő viszonyulásokat alakítunk ki emberekkel, csoportokkal és eseményekkel kapcsolatban. Ezek a hozzáállások azért hasznosak számunkra, mert megkönnyítik a társas világban való eligazodásunkat és alkalmazkodásunkat. Attitűdjeinket nagyrészt a viselkedések határozzák meg, ezért a viselkedés változásával attitűdváltozás is bekövetkezhet. *Kognitív disszonanciának* nevezzük azt a helyzetet, amikor egy önként végzett cselekvés énreleváns attitűdöt sért, és a megjelenő feszültségállapot attitűdváltozást eredményez.

Egy cselekvést a cselekvő célja alapján (segítségnyújtás/bántalmazás) tekintünk proszociálisnak vagy agresszívnek, amelyeket a társas normák támogathatnak és gátolhatnak.

Ellenőrző kérdések

1. Felvenné a bevezetőben bemutatott jelentkezőt az állásra? Miért? Mi befolyásolná?
2. Mikor került legutóbb olyan helyzetbe, amikor kognitív disszonanciát élt meg? Követte ezt attitűdváltozás?
3. Gyűjtsön össze segítő viselkedést, illetve agressziót kiváltó tényezőket, amelyekkel gyermekek találkozhatnak mindennapi életükben! Melyik lista hosszabb?

Ajánlott olvasmányok

GOFFMAN, E. (2008): A homlokzatról. In SÍKLAKI I.: *Szóbeli befolyásolás.* II. kötet. *Nyelv és szituáció*. Budapest, Typotex. 11–37.

10 Ways to Have a Better Conversation (2015). Videó. Elérhető: www.ted.com/talks/celeste_headlee_10_ways_to_have_a_better_conversation/transcript?language=en (Letöltés ideje: 2018. 05. 30.)

My Son was a Columbine Shooter. This is My Story [A fiam volt az egyik Columbine Középiskolai merénylő. Ez az én történetem.] (2016). Videó. Elérhető: www.ted.com/talks/sue_klebold_my_son_was_a_columbine_shooter_this_is_my_story?language=en (Letöltés ideje: 2018. 05. 30.)

11. Együttműködés és versengés a szervezetekben

Fülöp Márta

A Harvard Business School két kutatója Melissa Valentine és Amy Edmondson (2014) a kórházi adminisztrációs folyamatokat tanulmányozták egy dallasi kórház sürgősségi ügyeleti részlegén. Az ügyeleti részleg éppen átszervezés előtt állt. A hatalmas részlegen összesen 80 orvos, rezidens orvos és nővér dolgozott, az éves betegszám 1 millió 300 ezer volt, és az egy betegre jutó átlagos várakozási idő nyolc óra. A napi 250 beteg ellátása rendkívül túlterhelte mind az orvosokat, mind a nővéreket. Az átszervezés előtt az ügyeletben lévők laza csoportokban dolgoztak, mindenki éppen azzal került egybe, aki akkor felszabadult egy másik kollégával elvégzett munkából. Egy-egy ügyelet alatt egy-egy orvos vagy nővér átlagosan 17 másikkal kellett, hogy koordinálja a munkát. Az átszervezés után a stábot egy-egy ügyelet idejére öt különböző csoportba osztották. Minden csoportban hat nagyon jól definiált szereppel rendelkező személy dolgozott. Egy szakorvos, két rezidens, egy vezető nővér és két további nővér. Amikor az orvosok és nővérek munkába érkeztek, azonnal beosztották őket valamelyik csoportba, és attól kezdve az egész munkaidő alatt csak azokkal a személyekkel dolgoztak együtt. Mivel számítógépes rendszeren követni lehetett, hogy melyik csapat hányadik beteg ellátásánál tart, aznap a csapatok között versengés alakult ki. Abban versengtek, hogy ki tud több beteget ellátni egy ügyelet alatt. Ehhez természetesen a csoporton belül hatékony és magas szintű együttműködésre volt szükség és arra, hogy a jól elkülönített szerepeket mindenki megfelelően lássa el. A statisztikák szerint az ellátott betegek aránya 30%-kal növekedett, az átlagos várakozási idő nyolc óráról öt órára csökkent, az orvosok és a nővérek élvezettel mentek munkába, előre kíváncsiak voltak, hogy aznap milyen kombinációjú csapatban fognak dolgozni, kevésbé fáradtak el, mert a verseny ébren és energikusan tartotta őket, és így a betegellátás színvonala is kimutathatóan nőtt.

11.1. Együttműködés és versengés összefonódása a szervezetekben

Egy szervezetben mind együttműködésre, mind versengésre szükség van. A szervezet növekedéséhez, ahhoz hogy a többi szervezettel való versengésben megállja a helyét, az egyes munkarészlegek akadálymentes működéséhez, a munkafeladatok folyamatos áramlásához, a megfelelő munkatársi kapcsolatok kialakulásához és fenntartásához szükség van együttműködésre. Ugyanakkor a munkaerő folyamatos fejlődésének biztosítására, új és kreatív és innovatív gondolatok kialakításához, a munka hatékonyságának növeléséhez, a munkatársak képességeinek a felismeréséhez szükség van a versengésre.

Ha nem lenne együttműködés, akkor a szervezet céljait nem lehetne elérni, és ha nem lenne versengés a munkatársak között, akkor a munkaerő nem fejlődne megfelelően, és ezt a motivációt nem lehetne a munkában hasznosítani. A versengés alapvető jelentőségű a szer-

vezet fejlődésében is, amikor a szervezetek közötti versengés folyamatosan szükségessé teszi azt, hogy új ötletek és koncepciók jelenjenek meg, vagyis legyen innováció. Ennek következtében a szervezetek egyszerre várják el mind az együttműködést, mind a versengést, és mindkettőt bátorítják. *A versengés és az együttműködés ötvözése a szervezetekben jobban fejleszti a tudást, a technológiai fejlődést és a gazdasági növekedést, mint a csak együttműködés vagy a csak versengés* (LADO et al. 1997). Brandenburger és Nalebuff (1998) egy olyan üzleti stratégiáról írtak, amelyet *co-opetitionnek* neveznek az angol *cooperation* (együttműködés) és *competition* (versengés) szó egyesítésével. Eszerint a mai vállalatok közötti versenynek mind a versengés, mind az együttműködés előnyeit egyesítenie kell. A *co-opetition* azt jelenti, hogy a vállalatok együttműködnek abban, hogy nagyobb piacot teremtsenek, és versengenek abban, hogy a nagyobb piacon belül ki mekkora részesedésre tegyen szert.

Valójában az együttműködés és versengés váltogatása mindkettő hátrányait ki tudja küszöbölni: a versengés hiánya nem tud stagnálást okozni, viszont az együttműködés szükségessége miatt a meglévő versengés nem tud destruktív konfliktussá növekedni. Van de Vliert (1997) számos valós életbeli munkahelyi konfliktust szimulál a vizsgálataikban, például egy rendőr magáncélra igénybe vette az egyik szolgálati autót, és nem szólt róla az autókért felelős hadnagynak. 116 férfi rendőrhadnagy vett részt a vizsgálatban. Egy beépített ember játszotta az autót kölcsönvevő rendőrt, és videóra vették a tényleges rendőrök reakcióit az illető különböző konfliktuskezelési megoldásaira. Hasonlóképpen 97 kórházi nővér részvételével lejátszottak egy olyan konfliktushelyzetet, ahol egy beteg nem kapott megfelelő ellátást. Egy harmadik esetben a rendőrség menedzsmentfejlesztő központjában 78 rendőr került számára nem ismert (beépített ember) kollégájával érdekkonfliktusba. Mindhárom esetben négy semleges megfigyelőnek kódolnia kellett azt, hogy a résztvevők milyen konfliktuskezelési módot alkalmaztak, együttműködőt vagy versengőt. *Azt találták, hogy a leghatékonyabb konfliktusmegoldási folyamatot erős versengés erős együttműködéssel társulva jellemezte.* A csak versengés használata kevésbé volt hatékony a konfliktus kezelésében, mint a versengő lépéseket rögtön követő együttműködő lépés. Az együttműködés is hatékonyabb volt (például kreatív javaslatok, integratív kezdeményezések), ha vagy megelőzte, vagy kísérte a versengés (határozott kijelentések, a saját akarat erőteljes kinyilvánítása stb.).

11.2. Együttműködés a szervezetben

A szervezeti környezet az együttműködés komplex formáit teszi szükségessé. Az egyre bonyolultabb megoldandó feladatok és az egyre gyorsabb technológiai fejlődés egyre gyakrabban igényli egymástól eltérő szaktudású és kompetenciájú személyek koordinált cselekvését, vagyis az együttműködését. A csoportos problémamegoldás és a csoportos tanulás a legkülönbözőbb területeken elengedhetetlenné vált: nemcsak az üzleti életben, hanem az orvostudományban, a hadviselésben, a természeti katasztrófák megelőzésében vagy a rájuk adott válaszokban.

Téves az az elképzelés, hogy a csoportokban tulajdonképpen összeadódnak a kompetenciák, gyakran ugyanis a csoportok rosszabbul teljesítenek, mint az egyének különkülön. Ezt a jelenséget *kollaboratív gátlásnak* vagy az együttműködés folyamata során

keletkező *folyamatveszteségnek* nevezik. Például ahogy azt Bronson és Merryman (2013) írják az USA-ban a szoftverprojektek 62%-a később fejeződik be a tervezettnél, 49%-a jóval többe kerül a tervezettnél. A szakirodalom hajlamos „romantikusan" pozitívan értékelni a csoportok előnyeit a produktivitásban és alábecsülni azt, hogy milyen mennyiségű idő és energia veszhet el akkor, ha a csoportokon belüli együttműködés nem hatékonyan történik.

A legújabb kutatások szerint (Wooley et al. 2015) nemcsak az egyénnek, hanem a csoportnak is van „intelligenciája", vagyis a munkacsoportok különböznek abban, hogy milyen színvonalon oldanak meg egy-egy problémát. Ez a *csoportintelligencia* részben függ a csoportot alkotó egyének kompetenciáitól és szakmai felkészültségétől, de erősen függ attól is, hogy a csoport tagjai miként dolgoznak együtt, vagyis hogyan működnek együtt. Az „intelligensebb" csoportokban több a kommunikáció a tagok között (szóban vagy írásban), és egyenlőbben osztódnak el a feladatok, valamint a csoporttagok hozzájárulása a közös munkához is egyenlőbb. Azok a munkacsoportok kevésbé voltak együttesen „intelligensek", ahol egy-két tag erősen dominálta a csoport munkáját. Ez érthető is, hiszen így nincs lehetőség arra, hogy minden csoporttag a lehető legjobban járuljon hozzá a tudásával a csoport tevékenységéhez.

A csoportok gyakran nagyon különböző személyiségű tagokból tevődnek össze. Igazi kihívás az együttműködés, amikor olyanokkal kell együtt dolgozni, akiknek a gondolkodásmódját nem értjük tökéletesen (ilyen lehet egy multikulturális munkahelyi közeg), amikor olyanokkal kell együtt dolgozni, akik egyszerűen mások, mint mi vagyunk, vagy amikor olyanokkal kell együtt dolgozni, akiket nem szeretünk. Az ilyen esetekben az együttműködés azoknak megy zökkenőmentesen, akik magas szintű együttműködési készséggel rendelkeznek. Ezekben az esetekben el kell tudni szakadni attól a meggyőződéstől, hogy azokkal tudunk jól együttműködni, akik hasonlóak, akikkel azonosulni tudunk. Ki kell alakítani olyan társas készségeket, mint az odafigyelő hallgatás, hogy megértsük, mit ért a másik (aki akár ellenszenves) egy-egy helyzeten, és hogyan értelmezi azt. Az együttműködés megkíván egyfajta nyitottságot és érdeklődést az együttműködő partner iránt, illetve az ellenérzések és agresszió kontroll alatt tartását, mert ha ez nem sikerül, akkor a szükséges együttműködés veszélybe kerül. Ezek mind olyan társas készségek, amelyek tanulhatók, valamint ösztönözhetők. Vannak úgynevezett *pragmatikus ösztönzők* (anyagi juttatások, előléptetés), és vannak *társas ösztönzők* (közös identitás, közös értékek, bizalom mások karakterében és motivációjában, illetve abban, hogy egyformán elkötelezettek a „fer" és szabályos működésben). Tyler (2012) azt találta, hogy *a társas ösztönzők jobban motiválnak a tartós együttműködésre, mint az anyagi ösztönzők.*

11.2.1. Konstruktív és destruktív együttműködés

Az együttműködést hajlamosak vagyunk leegyszerűsítve kizárólag pusztán jó, szép és szükséges személyközi magatartásnak tekinteni. A magas szintű együttműködési készség azonban nem jelenti azt, hogy valaki ezzel a készséggel feltétlenül konstruktív dolgokat hoz létre. Az együttműködési készséget lehet egyszerűen fogalmazva jó és rossz dolgokra használni. Például kiválóan együttműködhetnek a munkatársak abban, hogy senki sem produkál egy nap egy meghatározott számú terméknél többet, így a munkaadó nem tudja

megnövelni a normájukat. Együttműködhetnek abban is, hogy bizonyos bevételeket elhallgatnak a tulajdonos elől, és egyenlően elosztanak egymás között. Az együttműködés tehát nem önmagában vett érték a munkahelyi környezetben, hanem akkor tekinthető konstruktívnak, ha korrekt módon hozzájárul a megfelelő teljesítményhez.

11.3. Versengés a szervezetben

A szervezetekben – mint bármely más emberi csoportban – kétféle versengés különböztethető meg: az egyén belső szándékából fakadó, spontán és az úgynevezett *strukturális versengés* (SOMMER 1995; FÜLÖP 2006). A spontán versengés általában nem nyíltan zajlik, szabályai pedig íratlanok. A szervezetekben ezért kevésbé szoktak számolni vele, bár a versengésnek ez a típusa általában nagyobb erőfeszítésre serkent, és növeli a teljesítményt.

11.3.1. A spontán vagy informális versengés

- Az egyénre jellemző belső attitűd,
- az egyén saját vágya arra, hogy valamiben a legjobb legyen, vagy jobb legyen másoknál.

A spontán versengés a *társas összehasonlítás* (FESTINGER 1954/1976; FÜLÖP 2010) folyamatán alapul. Eszerint mindazokban a helyzetekben, amikor közvetlenül nem lehetséges a képességek és kompetenciák mérése, az emberek csak úgy tudják értékelni saját magukat, hogy önmagukat másokkal összehasonlítják, és ezt kiértékelve vonnak le önmaguk relatív helyzetére vonatkozó következtetéseket.

Az összehasonlításból *az összehasonlító igyekszik pozitívan kikerülni,* vagyis arra a végeredményre jutni, hogy ő az, aki legkésőbb valamivel hozzáértőbb, okosabb, szakmailag megbízhatóbb stb., mint mások, vagyis az emberek igyekeznek a másiknál jobb eredményt elérni. Ha mégsem ez történik, akkor az kellemetlen érzést, feszültséget kelt, és arra késztetheti az egyént, hogy valamit tegyen annak érdekében, hogy egy következő összehasonlítás során ne ő kerüljön a negatív oldalra. Ez pedig az informális versengés elindítója, hiszen a másik fél ugyancsak szeretné fenntartani azt, hogy ő az, aki a pozitív oldalon helyezkedik el az összehasonlításban.

Az egyének a társas összehasonlítást nemcsak énértékelésre, hanem önfejlesztésre is használhatják, vagyis arra, hogy megtanuljanak bizonyos mások esetében sikeresnek ítélt viselkedésformákat. Ilyen esetben *felfelé hasonlításról* beszélünk. Mások sikerének (például az összehasonlítás tárgyául szolgáló kollégáknak) a megfigyelése ugyanis a készségek javulását eredményezheti, amely megnöveli a munkatársak versenyképességét, vagyis mindenki fejlődhet általa. A felfelé hasonlítást általában azok alkalmazzák, akik megfelelően magabiztosak, és kellő önbizalommal rendelkeznek.

A társas összehasonlítás *szolgálhatja az énkiemelés szükségletét is.* Ilyenkor az összehasonlításra használt másik ember lehet egy olyan kolléga, aki az illetőnél kevésbé tehetséges vagy szakszerű. A vele való összehasonlításból, a *lefelé hasonlításból* ezért

biztosan pozitívan, vagyis „győztesen" kerül ki az egyén, és ez megerősíti az önbizalmát. Erre különösen akkor van szükség, ha valakinek a teljesítményével például elégedetlenek.

A társas összehasonlítás spontán merül fel, nem igényel semmilyen struktúrát vagy jutalmazási rendszert, a győzelem vagy vesztés tényét az egyén dönti el saját maga számára. A társas összehasonlítás természetesen elindíthat a kollégák között *destruktív folyamatokat* is. Ha például valaki hiába igyekszik, nem sikerül a negatív összehasonlítási eredményen változtatnia, vagyis le kell tennie arról a reményről, hogy a másikat utolérheti, akkor reagálhat elismeréssel és csodálattal, de azzal is, hogy a másikat igyekszik megfosztani attól, amivel rendelkezik, például pletykák terjesztésével stb. Ezeknek a folyamatoknak a felismerése és kezelése fontos vezetői feladat.

11.3.2. Strukturális vagy formális versengés

Ez a fajta versengés az, amit inkább *versenynek* szoktunk nevezni. *Minden verseny strukturális versengés,* amelyben van egy versenystruktúra, és vannak versenyszabályok. Ezek leírják, konkrétan definiálják a győzelem és jutalmazás kritériumait (például miből, hányat, mennyi idő alatt kell teljesíteni) és annak a rendjét, hogy a szűkös erőforrásokat vagy jutalmakat miként osztják szét a versenyben résztvevők között. Ez a fajta versengés tehát egy szándékosan és nyíltan, általában a vezetőség által megteremtett helyzet, amelynek világosan azonosítható győztesei és vesztesei vannak. Ilyenkor a versengés folyamata felett az egyéneken vagy csoportokon kívül egy külső személy (főnök) vagy csoport (szakmai bírálóbizottság) szintén kontrollt gyakorol. *A formális versengés a konkrét eredményre koncentrál, vagyis a jutalomra, a forráselosztásra és az elosztási folyamat igazságosságára.*

11.3.3. A spontán és a strukturális versengés viszonya

A munkacsoportokban mindig zajlik spontán versengés a csoporttagok között, összehasonlítják a teljesítményüket, a státuszukat, a kompetenciájukat, a főnökhöz való viszonyukat, a munkacsoportbeli népszerűségüket, a fizetésüket, az előléptetési esélyeiket és hasonlókat. Erre a versengésre épül rá minden strukturált munkahelyi verseny, amikor egyének vagy csoportok között ezt létrehozzák. A teljesítmény iránti igény a versengés mindkét formájával pozitívan kapcsolódik össze, és általában mindkét esetben nagyobb erőfeszítésre serkent.

A társas összehasonlítás, illetve a spontán versengés mennyisége egyénenként változik, és bár a környezetnek is van befolyásoló szerepe, alapvetően egyéni hajlandóságon múlik, és az egyén szabályozza a mennyiségét. A versenyhelyzetek azonban mindig kívülről létrehozottak, így a meghatározott munkahelyen dolgozó egyén valójában nem választja őket, hanem részt vesz bennük. Nem mindegy tehát hogy milyen gyakran, milyen a verseny tétje, amelyben meg kell állnia a helyét egy alkalmazottnak, vagyis hogy milyen intenzitású verseny jellemzi a munkahelyet. *Fontos, hogy a munkahely által létrehozott versenyhelyzetek mennyisége és intenzitása összhangban legyen az ott dolgozók versengési attitűdjeivel és igényével.* Ha ezek összeillenek, akkor az a lehető legjobb produktivitást hozza létre, azonban ha az alkalmazott nagyobb versenyigénnyel

rendelkezik, mint amennyit a munkahely kínál, akkor alulmotivált lesz, ha többel, akkor viszont fennáll a kimerülés vagy a túlzott stressz veszélye.

11.3.4. A konstruktív és destruktív versengés

A piacgazdaság versengő feltételei mellett elengedhetetlen, hogy a szervezetek megfelelő versengési stratégiákkal rendelkezzenek. A mai „hiperversengő" környezetben egyre inkább azok a szervezetek kerülnek előnybe, amelyek kellően rugalmasak, a leggyorsabban tudják újragondolni a stratégiájukat és gyorsan adaptálódnak a gyakori változásokhoz. *Nagyon fontos, hogy a szervezeten belüli verseny konstruktívan, teljesítményt növelően történjen, és hogy a munkatársak személyesen is rugalmasan tudjanak alkalmazkodni a versenyhez, illetve megfelelő módon tudjanak versengési stratégiákat váltani.*

A versengés hasonlóan az együttműködéshez egy komplex jelenség, amely sok dimenzió mentén jellemezhető, és azok sajátos kombinációja szerint válik konstruktívvá vagy destruktívvá. Ha ezeket a lehetséges dimenziókat sorra vesszük, akkor tudatosabban lehet rájuk figyelni, és olyan versengéskezelési stratégiákat lehet alkalmazni, amelyek elősegítik a versengés pozitív hatásait, továbbá elkerülhetővé vagy kontrollálhatóvá teszik a negatívakat.

A konstruktív versengésnek számos feltétele van, ezek egy része a részt vevő személyeken, egy másik része a versengési szituáción múlik. Egy szervezeten belül konstruktívnak minősíthető az a versengési folyamat, amely a benne részt vevő személyek személyes motivációja is, pozitív, élvezetes, szórakoztató élmény, amely megnöveli a teljesítmény iránti erőfeszítést, pozitív emberi kapcsolatokkal és pszichés jólléttel jár. A konstruktív versengés következtében az egyén motiváltabb lesz arra, hogy kihívásoknak elébe nézzen, nő a versengő felek közötti együttműködés, és erősebb lesz az elkötelezettség a cég iránt. A konstruktív versengés következtében hatékonyabb lesz a feladatmegoldás és a tanulás is (Fülöp 2001; Tjosvold et al. 2003; Orosz et al. 2012).

Destruktívnak tekinthető ugyanakkor minden olyan versengési folyamat, amely a csoporton belül ellenségeskedést szül, illetve károsan befolyásolja a teljesítményt és a produktivitást, például ha a kollégák a köztük lévő versengés miatt kevésbé osztják meg azokat az információkat, amelyekre az optimális feladatmegoldáshoz szükség van. A destruktív versengés ellenséges kapcsolatokkal jár együtt, megnő a konfliktusok száma és a munkahelyi stressz, ez pedig rosszabb mentális egészséget és depressziót eredményezhet. Ezért nagyon sok múlik azon, hogy milyen versengési folyamatok jellemeznek egy munkaközösséget.

A legjelentősebb hatása a versengés konstruktív vagy destruktív voltára a *moralitásnak (fair play)* van, amely magában foglalja a versengő felek közötti esélyegyenlőséget, a verseny írott és íratlan szabályainak betartását, valamint a verseny során felhasznált eszközök tisztességességét. Itt komoly szerepe van a vezetőnek, akinek nagyon világossá kell tennie, hogy milyen versengés elfogadható, és melyik nem az adott munkahelyen, továbbá milyen következményei vannak annak, ha valaki manipuláció, csalás vagy a riválisok hitelének rontásával kíván előnyökre szert tenni (Fülöp–Takács 2013; Orosz et al. 2012).

Fülöp és Takács (2013) azt találták, hogy a versengő felek közötti együttműködésnek, az úgynevezett *együttműködő versengésnek,* amely nyílt kommunikációval és a felek közötti bizalommal jellemezhető, a versengés explicit és implicit szabályainak a felek általi

betartása, az agresszió és a manipuláció hiánya a legfőbb meghatározója. Minél világosabbak a szabályok, illetve minél inkább sikerül a közösségben a tényleges szakértelem és teljesítmény mentén történő versengést jutalmazó normákat (implicit szabályokat) kialakítani, annál valószínűbb, hogy ezeknek megfelelő, szabálytartó versengés alakul ki. Az együttműködő versengés során a munkatársak együttműködnek abban is, hogy egymás készségeit, tudását az egymással való versengés segítségével fejlesszék.

A résztvevők magatartásán kívül a kontextusnak is meghatározó szerepe van a szabálytartó verseny kialakulása szempontjából, ezek közül két faktor bír kiemelkedő jelentőséggel. Az első arra vonatkozik, hogy a résztvevők *kontrollálni tudják a versengés folyamatát,* tehát úgy észlelik, hogy a versengés kimenetele elsősorban tőlük függ, és nem az ő képességeiktől, illetve erőfeszítéseiktől független tényezőkön (például azon, hogy kit szeret jobban a főnök, vagy ki-kinek rokona) múlik. Ezzel összefügg az *értékelési kritériumok egyértelműsége és kidolgozottsága,* amely a konstruktív versengés kialakításának kulcsfontosságú eleme, mivel szintén csökkenti az esélyét annak, hogy külső, a felek számára kontrollálhatatlan tényezők miatt alakulhasson ki tisztességtelen versengési helyzet, mivel mindenki számára világos, mit kell ahhoz teljesíteni, hogy valaki a versenyben nyertes legyen (FÜLÖP 2001; FÜLÖP 2006; TJOSVOLD et al. 2003).

A versengés intenzitása is érzékeny kapcsolatban van a felek között kialakuló konstruktív, illetve destruktív versengéssel. A versengés intenzitását sok minden meghatározza. Az egyik *a versengő felek motiváltsága.* Van, amikor valaki nagyon akar jobban teljesíteni másoknál, nagyon akar a legjobb lenni. Van, amikor olyan komoly jutalmat tűznek ki a győztesek számára, hogy sokan nagyon erősen motiváltak lesznek, hogy elnyerjék azt. Ha a *győzelem, a versengés tétje* fontos, akkor az a versengő felekből extra erőfeszítést tud kiváltani, ami lehet nagyon konstruktív és produktív. Ha azonban a győzelem túlzottan, minden áron fontossá válik, és a versengő felek úgy érzik, hogy szabályosan nem tudnak győzni, akkor könnyebben léphetnek ki a szabályok közül, csalhatnak vagy bevethetnek egymással szemben nem „fer" eszközöket, és ez a korábban konstruktív versengést ellenségessé és destruktívvá tudja alakítani.

A versengés intenzitása szoros kapcsolatban van a *felek közötti kapcsolat jellegével.* Ha ez a kapcsolat barátságos és szórakoztató, ugyanakkor a felek az egymással való versengés eredményeképpen tanulnak és fejlődnek, akkor az a versengés intenzitását optimális szinten tartja, fontos lesz a győzelem vagy az, hogy a másiknál jobban teljesítsenek, de nem „mindenáron" fontos. Ha azonban a felek ellenségnek tekintik egymást, nem lehet tudni, hogy ki mikor támadja hátba a másikat, akkor a versengés intenzitása az optimálisnál nagyobb lesz, fontosabbá válik, hogy az egyén akár az eszközöket nem tekintve megvédje magát, és legyőzze a másikat.

A versengés hatással van az emberek energiaháztartására is: feltöltheti és ki is merítheti őket. A versengést azért is kell a vezetőknek konstruktív mederben tartani, mert a konstruktív versengés többletenergiát mobilizál, és ez a többletenergia a tényleges teljesítményre fordítódik. A destruktív versengés részben felemészti a versengő felek energiáját, részben egymás ellen irányul, és nem a teljesítményre fókuszál, ezért a tényleges produktivitás számára elvész (FÜLÖP 2001; FÜLÖP 2006).

A versengés konstruktív vagy destruktív iránya függ attól is, hogy *milyen esélyekkel indulnak a versenyben a felek.* Ahogyan azt korábban írtuk, ha a győzelem nagyon fontos, de ha az esély arra kicsi, hogy győzni is lehessen, akkor az könnyebben indít el destruktív

versengést. Abban az esetben, ha a versengésben részt vevő személy úgy ítéli meg, hogy van esélye a cél elérésére, és akár előnyökkel is rendelkezik, akkor jól fogja érezni magát, motiváltabb lesz, és javul a feladatban nyújtott hatékonysága is (TJOSVOLD et al. 2003; FÜLÖP 2006; OROSZ et al. 2012).

Az, hogy a versengésnek melyik válfaja alakul ki a munkatársak között, konstruktív vagy destruktív részben összefügg a *munkahelyi szerepek differenciáltságával* is. A szerepek úgy működnek, mint az állatvilágban a territóriumok, vagyis az állat sajátjának tekintett életterek, amelyeket az állatok minden idegen betolakodóval szemben megvédenek (GÖRGÉNYI 2010). Egy munkahelyen a racionális munkamegosztás és kompetenciák mentén elkülönülő szerepek, mindenkinek kijelölik a saját munka territóriumát, és így biztonságot és kellő motivációt jelentenek. A feladatokat tehát úgy célszerű szétválasztani, hogy azok számára, akik ellátják őket, egymástól eltérő motivációt, illetve célkitűzést jelentsenek. Az átfedő, összemosódó szerepek szerepkonfliktust hoznak létre, és erősítik az ellenséges versengést. A szerepeket ezért lehetőség szerint mindenkire egyénileg lebontva kell megalkotni úgy, hogy azok lehetőséget adjanak az egyén erősségei kibontásának. Amikor az emberek helyükön érzik magukat egy feladatkörben vagy pozícióban, és azt érezhetik, hogy ott nekik komoly esélyük van a győzelemre, ők lehetnek a legjobbak vagy a legjobbak közé tudnak tartozni, akkor motiváltan és konstruktívan fognak versenyezni.

Orosz és munkatársai (2012) autószalonok értékesítési tanácsadói és értékesítési vezetői között végzett vizsgálatuk alapján azt találták, hogy a konstruktív versengés létrejöttében leginkább meghatározó tényező az a *motiváció volt, amely a hatékony munkavégzésre és az önfejlesztésre vonatkozott.* A versengési stratégiák kapcsán *a versengési partnerrel szembeni segítőkészség és együttműködés* játszott kulcsszerepet. A versengési szituációt illetően pedig meghatározó tényező volt a *verseny folyamatának kontrollálhatósága.*

11.4. Az együttműködés és az innováció kapcsolata

Minden szervezetnek, amely erős versenykörnyezetben talpon kíván maradni, nagy szüksége van az innovációra. Bullinger és munkatársai (2010) azt vizsgálták, hogy az együttműködés mikor és hogyan segíti elő az innovációt versenykörülmények között. Az innovációs versenyek abból a meggyőződésből születtek, hogy a verseny az innováció alapvető motiválóereje. Jó példa erre a Google Lunar X díja, amely meghatározott technikai újítások esetén húszmillió amerikai dollárt ígér, vagy a BMW motorkerékpár innovációs versenye. Ezek a versenyek az együttműködést is megkívánják ezért különösen érdekes példái az együttműködés és a versengés együttes előfordulásának. Bullinger és munkatársai (2010) azt találták, hogy a *leginnovatívabbak vagy azok voltak, akik egyénileg versenyeztek, vagy azok, akik nagyon magas szintű együttműködést tudtak kialakítani a csoportjukon belül.* Azok a csoportok azonban, amelyek az együttműködést inkább felületesen, „látszatból" tették, csak elpazarolták összejövetelekre, megbeszélésekre, illetve felesleges kommunikációra az idejüket, és ez nem eredményezett nagyobb, eredetibb teljesítményt. Ebből az következik, hogy a csoportos problémamegoldás és együttműködés csak akkor hasonlóan hatékony, mint az egyéni verseny, ha a csoporttagok valóban minőségi módon együttműködnek egymással, és nemcsak annak a látszatát hozzák létre. Egy szakemberekből álló együttműködő

csoport többet tudhat teljesíteni, mint akár egy kivételes egyén, de csak akkor, ha az összes rendelkezésre álló kompetenciát optimálisan, illetve hatékonyan használja.

Shalley és Oldham (1997) a versengő és a nem-versengő környezetet hasonlították össze. Azt találták, hogy az egyének a nem-kontrolláló, hanem szabad és biztonságos, vagyis *konstruktív versengő közegben sokkal több kreatív ötletet hoznak létre, mint a nem-versengő közegben.* A versengés segít a koncentrációban, a versengő felek jobban tudnak fókuszálni, ami növeli a teljesítményt.

Lauter és munkatársai (2013) több tényezőt vizsgáltak, amelyek hatással lehetnek a munkahelyi innovációra: a *hatékony vezető* szerepét, aki célorientált, jól tervez, jól kommunikál, jók a szociális készségei; a *facilitáló munkacsoportot,* vagyis azt, hogy a közvetlen munkatársak körében milyen mértékben van jelen a konstruktív vita, illetve milyen pszichológiai biztonságérzetet ad a munkaközösség; az *erőforrások elérhetőségét,* vagyis azt, hogy mennyire áll rendelkezésre a munkához szükséges információ, anyag és eszköz; az *idői nyomást,* hogy mennyire szoros határidőkkel kell elvégezni munkákat és a *vaskalapos vezetést,* amely a szervezeti kultúrára jellemző túlzott konformitást és kontrolláló vezetési stílust tükrözte. Ezen kívül vizsgálták a szervezeti versengés konstruktív vagy destruktív voltát. A hatékony vezető és a facilitáló, elkötelezett, konstruktívan vitázó munkacsoport pozitív összefüggésben volt a munkahelyi konstruktív versengési légkörrel. A destruktív versengési légkör viszont azokban az esetekben volt jellemző, amikor az erőforrások szűkösek voltak, kevés idő állt rendelkezésre, a felsővezetés erősen kontrolláló volt. A munkahelyi kreativitás erősebb pozitív összefüggést mutatott a konstruktív versengéssel, de gyengén még a destruktív versengéssel is összefüggött, ami azt jelzi, hogy a versengés bármely formája többé vagy kevésbé, de elősegítheti az innovációt. Baer és munkatársai (2010) eredményei szerint *a szervezeti kreativitás és versengés viszonya egy fordított „U" alakú görbével írható le, azaz alacsony, illetve magas szintű csoportközi versengés esetén figyelhető meg a legmagasabb kreatív tevékenység.*

11.5. Az együttműködés, versengés és a személyiség

A versengés és együttműködés, a csapatmunka és az egyéni törekvések, valamint az öntudatos fellépés és az alkalmazkodás közti egyensúly megteremtése mind részei a versengéshez, illetve az együttműködéshez szükséges készségeknek és az együttműködő versengés készségének. *A kooperáció és versengés nem különálló motívumok, hanem egy szétválaszthatatlan társas motívumot képviselnek, mert mindkettő célja az, hogy az egyén eredményeit maximalizálja.* Az üzleti élet egyfelől versengő embereket – elsősorban, amikor a konkurenciával zajló versenyről van szó –, másfelől együttműködő (teamben dolgozni tudó) embereket kíván.

Van de Vliert (1999) szerint az együttműködés és a versengés egymásba fonódó motívum-, illetve cselekvésrendszer, amely együttesen határozza meg a csoportteljesítményt. A közös munkán dolgozó személyek elkerülhetetlenül feszültséget élnek át az együttműködésre és a közös érték létrehozására való törekvés, illetve az egyéni előnyökért zajló versengő törekvések között. Ez a feszültség lényegében minden taktikai, stratégiai választást befolyásol (Lax–Sebenius 1986). Az együttműködésre és a versengésre való képesség alapján valójában négyféle karaktert különíthetünk el (lásd 11. ábra):

- *kiegyensúlyozottan versengő,* aki mind magas szintű együttműködésre, mind magas szintű versengésre képes;
- *hiperversengő,* aki erősen versengő, de együttműködésre kevéssé képes személy;
- *együttműködő,* aki magas fokú együttműködésre képes, viszont kevéssé versengő;
- *aszociális,* aki mind az együttműködés, mind a versengés iránt közömbös.

Magasan versengő/ Magasan együttműködő „Kiegyensúlyozott versengő”	Magasan versengő/ Kevéssé együttműködő „Hiperversengő”
Magasan együttműködő/ Kevéssé versengő „Együttműködő”	Kevéssé versengő/ Kevéssé együttműködő „Aszociális – individualista”

11. ábra

A versengéshez és együttműködéshez fűződő viszony

Forrás: FÜLÖP 2006

Míg hajlamosak volnánk azt mondani, hogy egy versenyre épülő társadalomban, ahol az embereknek együtt kell élniük, és ennek megfelelően együtt is kell tudniuk működni, a legjobb személyiség-összetétel a kiegyensúlyozott versengő, ezért fontos hangsúlyozni a személyiség-környezet összeillés fontosságát. Vannak munkakörök, amelyek hiperversengő személyt igényelnek, akinek kevésbé kell együttműködésre képesnek lennie, és vannak munkakörök, amelyek nagyfokú együttműködést igényelnek a versengés viszonylagos visszaszorítása mellett. Bizonyos „magányos” munkakörök betöltéséhez olyan emberre van szükség, akinek a társas igénye alacsony, és nem szívesen dolgozik együtt másokkal, mások teljesítménye pedig nem érdekli, nem hasonlítja magát hozzájuk. Van de Vliert (1999) vizsgálatai azt bizonyították, hogy *a leghatékonyabbak egy szervezeten belül azok, akik a magas fokú együttműködést az intenzív versengéssel képesek kombinálni.*

11.6. Versengési attitűdök és a munkahely versenykörnyezete

Egy szervezetben az, hogy egy alkalmazott mennyire verseng sok, egymással bonyolult összefüggést mutató tényezőtől függ. Nagyon lényeges szempont, hogy egy adott munkahelyi környezet mennyire felel meg az adott személyiségnek. Minden ember egy saját, rá jellemző személyiséggel bír, és meghatározott készségekkel, illetve szaktudással rendelkezik. Mindannyian igyekszünk olyan pályát választani, és olyan munkát találni, ahol úgy érezzük a munka, illetve a munkahely kívánalmai olyanok, amelyek megfelelnek a karakterünknek. Például egy erősen zárkózott és az emberek iránt kevéssé érdeklődő személy nem igazán alkalmas arra, hogy nyomozó legyen, hiszen ez a munka folyamatosan társas térben zajlik. Ha egy ilyen személy mégis egy ilyen munka ellátására kényszerül, akkor az minden nap sok energiát igényel tőle, és sok stresszel járhat, hogy meg tudjon felelni a kívánalmaknak,

ez pedig hosszú távon kimerülést, betegséget okozhat. Megfordítva, ha valaki erősen érdeklődik az emberek iránt, és kifejezetten szeret sok emberrel foglalkozni, akkor nagyon nehezen viseli azt, ha egész nap egy számítógép képernyője előtt ül. *Optimálisnak tekinthető egy olyan munkahelyi környezet, amely nem fedi le tökéletesen az adott személy képességeit és karakterét, mert ezzel bizonyos kihívásokat teremt, amelyek folyamatos tanulásra, fejlődésre késztetik az egyént, nem engedik stagnálni* (FÜLÖP 2006).

A személyiség és a környezet között kisebb fokú eltérést még képesek az emberek áthidalni nagyobb belső feszültség nélkül, az még fejlődést, kihívást, elfogadható mértékű változást jelenthet. Ha azonban az egyén kikerül ebből az „optimális fejlődési zónából", akkor minél nagyobb az eltérés, annál nagyobb feszültséget él át. Amennyiben például egy munkahely nem kínál semmilyen kihívást, könnyen unalmassá válhat. Ha viszont túlságosan is nagy az eltérés a személy belső igényei és a mindennapi munkakörnyezete kívánalmai között, akkor az a fentiekben leírt pszichés problémákhoz vezethet.

Ha a versengés szempontjából gondoljuk végig ezt az összefüggést, akkor azt mondhatjuk, hogy *minden egyén rendelkezik egy rá jellemző versengési igénnyel,* a versengéshez fűződő attitűddel és persze a munkahelyek különböző mértékben teremtenek strukturális versenyhelyzeteket, illetve maguk is különböző mértékben vannak jelen egy versenystruktúrában. Például egy erősen versengő környezet tökéletesen megfelelhet egy erősen versengő személynek, de nagyon távol állhat egy, a versengést alapvetően kerülő személytől. Míg az erősen versengő személyiség egy kihívások nélküli környezetben teljesít potenciáljai alatt, a versengést kerülő személy a versengést erősen megkívánó közegben merülhet ki erőteljesen.

Egy erősen versenyközegben létező vállalat belső működésmódjában sokkal inkább jelen van a mindennapi verseny, vagy éppen a vállalat versenyképességét jelenti az, hogy a belső verseny milyen módon alakul, és mennyire járul hozzá a jobb termeléshez vagy jobb minőségű termékekhez. Egy ilyen közegben az a személy érzi magát jól, aki maga is szereti a mindennapi megmérettetést, akit doppingol, és energiával tölt fel az, ha versenyhelyzetben van, de komoly megterhelést jelenthet egy olyan személy számára, aki inkább szereti elkerülni a versengést igénylő helyzeteket.

Minden munkahely nagyon színes képet mutat abban a tekintetben, hogy a versengést mennyire kedvelő és azt a személyiségük természetes részének tekintő személyek alkotják. Éppen ezért a vezetőknek nincs könnyű dolguk, ha a versengés szempontjából jótékony befolyást kívánnak gyakorolni a munkahelyi folyamatokra. Hiszen bármely módon igyekeznek a versengést befolyásolni, serkenteni vagy visszafogni, azt a versengéshez nagyon különböző módon viszonyuló beosztottak távolról sem észlelik egyformán. A legjobb, ha változatos intenzitású versenyhelyzetek teremtődnek, vagy ha a spontán versengésnek nyílik tere, mert ez utóbbit az egyének a saját szükségleteik szerint tudják szabályozni.

11.7. Versengés és a munkahelyi csoportok életszakaszai

Minden emberi csoportban kialakul egyfajta belső hierarchia és szereprendszer, amely csak részben esik egybe a formális hierarchiával és szereprendszerrel. Ennek az informális belső struktúrának a kialakulása a versengés szempontjából is szakaszokra osztható (FÜLÖP 2006).

1. *Alakulás:* ezt az időszakot az ismerkedés jellemzi. Ilyenkor a csoporttagok tájékozódnak, információkat gyűjtenek egymásról. A versengés tere még tág, mert felületes benyomásokon alapul az, hogy egy csoporttag kivel méri össze magát. Ebben az időszakban intenzív versengés általában nem jelenik meg, de mégis bizonyos strukturálódás és differenciálódás végbemegy, amelynek eredményeképpen kiválasztódnak a tényleges vetélytársak.
2. *Viharzás:* ebben a szakaszban a csoporttagok között intenzív versengés van a még betöltetlen státuszokért és szerepekért. Ekkor a csoport tagjainak energiája a viszonybeállításokra fordítódik, és kevésbé koncentrálnak a produktív munkára. A csoporttagokat erős érzelmek és indulatok jellemzik.
3. *Normázás:* a hatalmi „harcok" lezajlása után kialakulnak azok a normák, amelyek a csoporttagok közötti kapcsolatokat szabályozzák, amelyekhez minden csoporttagnak tartania kell magát. A normák azt is meghatározzák, hogy milyen helyzetekben normatív a versengés a csoportban, és mely helyzetekben kell a csoporttagoknak a versengési késztetésüket kontroll alatt tartani. Lecsökken az intenzív versengés időszakára jellemző érzelmi-indulati feszültség.
4. *Működés:* amikor kialakul a megfelelő hierarchia és szereprendszer, akkor a csoporttagok energiájuk nagy részét a feladat megoldásra tudják fordítani. A versengés ekkor sem tűnik el teljesen a csoportból, de lecsökken a gyakorisága és az intenzitása. Ez egyfajta dinamikus egyensúly, amely bármilyen változás hatására újbóli viszonybeállításokat igényelhet. Például, ha kiosztanak egy új feladatot, és ezért más emberek válnak alkalmassá az egyes pozíciók betöltésére, vagy új munkatárs érkezik, akinek helyet kell találni a hierarchiában (lásd még a 9.1. fejezetben).

Egy vizsgálatban arra kerestek választ, hogy vitacsoportok milyen hamar jutnak közös döntésre. Azokban a csoportokban, amelyekben tíz ülés után sem sikerült egyértelmű döntésre jutni a vitás kérdésekben, ott még javában folyt a státuszharc, ahol viszont aránylag hamar született döntés, ott a csoporttagok között már korábban egyetértés jött létre a közöttük lévő státuszsorrendben.

Megfigyelték, hogy régóta fennálló csoportokban – ahol mindenkinek kialakult szerepe van – könnyen alábbhagyhat a spontán versengés, és ezzel együtt lecsökkenhet az érdeklődés, kialakulhat az unalom vagy a kiégés. Ilyenkor a kívülről megteremtett strukturális versenyek felélénkíthetik a munkatársakat, illetve új energiákat szabadíthatnak fel. A csoportok átrendezése hasonló eredménnyel járhat, mert a kialakult és megszilárdult hierarchia helyett egy újabb hierarchiát kell kialakítani, amely tekintetbe veszi az új tagokat és az új kompetenciákat.

Összefoglalás

Ebben a fejezetben áttekintettük azokat a kérdéseket, amelyeket az együttműködés és a versengés a szervezetben felvethet. Azt is leírtuk, hogy melyek azok a dimenziók, amelyek mentén a versengési folyamatok konstruktívvá vagy destruktívvá válnak egy szervezeten belül, és felhívtuk a figyelmet olyan beavatkozásokra, amelyek segítségével a versengési

folyamatok a szervezeti és egyéni versenyképességre nézve pozitív következményekkel járnak.

Az együttműködés és a versengés egymással összefonódva, egymást kiegészítve fordul elő a szervezetekben. Egy szervezetben a versengés lehet informális (társas összehasonlítás alapú) és strukturális (versenyek).

Mind az együttműködés, mind a versengés ölthet konstruktív és destruktív formát. A versengés konstruktivitását elősegíti a szabálytartás, a szabálytartást a világos explicit szabályok és viselkedési normák. A konstruktivitáshoz hozzátartozik, ha a versengő partnerek között együttműködés, nyílt kommunikáció és bizalom van, vagyis az együttműködő versengésnek tekinthető. Az optimális intenzitás, az esélyegyenlőség, a jól differenciált szerepek ugyancsak a versengés konstruktivitásához járulnak hozzá.

A versengés az innováció egyik legfontosabb motivátora. Az egyének közötti versennyel csak akkor azonos innováció tekintetében egy együttműködő csoport, ha abban az együttműködés érdemi és nem felületes.

A versengés és együttműködés készségeit tekintve az egyének különböznek egymástól: vannak, akik erősen tudnak versengeni és együttműködni is (kiegyensúlyozott versengők); vannak, akik erősen versengők, de nem tudnak együttműködni (hiperversengők); vannak, akik nagyon jól tudnak együttműködni, de nem igazán versengők (együttműködők); és vannak, akik sem együttműködni, sem versengeni nem tudnak (aszociálisok). A leghatékonyabb az a szervezet, ahol megfelelés van a munkatársak személyisége és a munkaköri feladatok között.

A szervezeti csoportok különböző életszakaszaiban más és más a versengés funkciója, intenzitása és jellege. Az optimális versengési szint, illetve az együttműködés érdemi jellegének az elősegítése a vezető részéről folyamatos monitorozást igényel.

Ellenőrző kérdések

1. Milyen szerepet játszik a spontán és a strukturális versengés a szervezetekben?
2. Milyen módon lehet elkülöníteni egymástól a konstruktív és a destruktív versengést?
3. Mi az, amit leginkább figyelnie kell egy vezetőnek ahhoz, hogy a versengés és az együttműködés optimálisan működjön?

Ajánlott olvasmányok

Fülöp M. (2007): A sokarcú versengés. In Czigler I. – Oláh A. szerk.: *Találkozás a pszichológiával.* Budapest, Osiris. 228–258.

Görgényi I. (2010): Az együttműködés és a versengés az élsportban. *YouTube,* 2011. 02. 16. Elérhető: www.youtube.com/watch?v=OAyDsoiFprc (Letöltés ideje: 2018. 05. 30.)

12. Társas befolyásolás

Fogarasi Mihály

Érdekes módon már az állatvilágban is megjelenik az a jelenség, hogy – az egyénre jellemző értékekkel összehasonlítva – mások jelenlétében megváltozik a teljesítmény. Ezt az összefüggést nem is akármilyen állatfajon belül sikerült bemutatni – a csótányok viselkedésén keresztül. Kiderült, hogy amikor menekülési célzattal próbáltak eligazodni egy útvesztőben, annak függvényében változott meg a célba éréshez szükséges időtartam, hogy az állat egyedül volt-e a labirintusban, netán egy fajtársával együtt kereste a helyes utat, vagy ugyan egyedül futott, de csótányokból álló közönség szeme láttára. Az utóbbi két kísérleti feltétel is bemutatja a szociális (társas) közegben történő viselkedést. A kutatók a csótányteljesítmény kettős alakulását figyelték meg: abban az esetben, amikor egyszerű volt a feladat, tehát „gondolkodás nélkül" meg lehetett találni a biztos menedéket, az egyedül futáshoz képest mindkét társas feltétel javított a teljesítményen: az állatok gyorsabban értek célba, és fordítva, az összetettebb információfeldolgozást igénylő, bonyolultabb útvesztőben más csótányok (együtt futó társ vagy csótányközönség) jelenlétében megnövekedett a helyes útvonal megtalálásához szükséges időtartam.

Fejezetünk ezzel az érdekes jelenséggel, nevezetesen a társas befolyásolással foglalkozik – természetesen emberi viszonylatban. Az első, terjedelmesebb rész a szociális befolyásolás jelenségének mára már klasszikusnak számító ismeretanyagát foglalja össze. A témát négyféle megközelítésből dolgozzuk fel: először azt tekintjük át, hogy egy adott helyzetben mások jelenléte miként gyakorol hatást az egyén teljesítményére, valamint hogyan állhat elő csoportban az elszemélytelenedés jelensége. Ezután a tekintélyszemélyeknek történő engedelmesség (a behódolás) törvényszerűségeit vesszük számba. Majd a konformizmus egy sajátos esetét boncolgatjuk, amikor a többséghez való igazodást a csoportnyomás hozza létre. A szociális befolyásolás sokrétű megnyilvánulásai sorában végezetül az előbbi jelenség (részben) fordítottját elemezzük: a kisebbségi csoportok többségi véleményre gyakorolt hatása terén feltárt ismereteket. A fejezet záró részében a manipuláció jelenségét mutatjuk be.

12.1. Szociális befolyásolás

12.1.1. Mások jelenléte és az egyéni teljesítmény

Az embereken végzett kísérletek a csótányoknál tapasztalt kettős szociális hatással pontosan megegyező eredményeket szolgáltattak. Csak példaképpen megemlítve, az emberek útvesztőkben mutatott teljesítményére ugyanolyan módon hat a társas közeg, mint azt a csótányok kapcsán láttuk; társak jelenlétében, adott idő alatt több szorzási feladatot végzünk el,

mint magunkban; két gyerek gyorsabban tekercsel fel egy racsnit, mintha egyedül lennének. A teljesítményre gyakorolt *társas hatás* mindazon eseteit, amikor a szociális közeg *mennyiségi értelemben növeli a teljesítményt, társas facilitációnak* nevezzük. Fontos, hogy mennyiségi szempontról van szó. A teljesítmény minősége egy ettől független változó. Kísérletesen igazolódott, hogy az egyszerű feladatok megoldása során a társas facilitáció a teljesítőképességet annak mennyiségi értelmében ugyan emeli, de sokszor a minőség, a pontosság rovására (például a szorzási feladatokban) (lásd még a 11. fejezetben).

Mivel magyarázható a *társak* valamely helyzetben való *jelenlétének kettős hatása,* tehát az a jelenség, hogy mennyiségi szempontból az *egyszerű tevékenységeket mások jelenléte fokozza (társas facilitáció), összetettebb* kognitív működést feltételező *esetekben* pedig *rontja?* Azt a mechanizmust, amelynek jelenlétét állatoknál is igazolták, abban az összefüggésben ismerhetjük fel, miszerint a társakkal közös vagy társak előtt zajló cselekvés *megnöveli* a központi idegrendszeri *arousalszintet, amely* viszont a *domináns,* azaz ösztönös vagy jól begyakorolt, könnyen és biztosan mozgósítható *cselekvéseket hívja elő.* Így aztán a nagy biztonsággal elvégezhető, rutinszerű viselkedéseket mint domináns válaszokat mások jelenléte facilitálja, ami a teljesítményt javítja. Ellenkezőleg, mivel a bonyolult cselekvést igénylő szituációkban a domináns válasz nagy valószínűséggel nem lesz megfelelő, ezért az azokban megjelenő teljesítményt a szociális hatás rontja.

Felvetődik a kérdés, hogy léteznek-e e kettős jelenségnek olyan magyarázóelvei, amelyek csak az embernél találhatók meg? Igen, és ezeket foglaljuk össze a következőkben. Mások olyan *puszta jelenléte,* amikor fel sem vetődhet a cselekvőben, hogy a társ bármiféleképpen értékelheti az ő teljesítményét, már önmagában létrehozza a kettős hatást (tehát: könnyű feladatok esetén társas facilitációs; nehéz feladatokban teljesítménygátló hatás). Ehhez képest az a helyzet már nem okoz további változást, ha a társat még a teljesítményt megítélő, azt értékelői szerepkört betöltőként értelmezzük. A *figyelmikonfliktus-elmélet* szerint, amikor mások is jelen vannak a teljesítményhelyzetben, a cselekvő konfliktust él át: hogyan ossza el figyelmi kapacitását a feladat és a társ mint információforrás között? E konfliktus, ami tulajdonképpen egy újabb, járulékos feladattal terheli meg az egyént, megnöveli az arousalszintet, ami a már megismert kétirányú módon kihat az alapfeladat megoldására. Végül, az énmegjelenítési elmélet a jelenséget azzal magyarázza, hogy az ember természetes motívuma az a törekvés, hogy másokban jó benyomást, jó véleményt alakítson ki magáról. Ebből következik, hogy könnyen megoldható feladathelyzetekben ez a késztetés csak mérsékelten emeli meg a feszültségszintet, ami elősegíti a hatékony teljesítést. Összetettebb problémahelyzetekben viszont a feladat nehézsége szorongással, kudarctól való félelemmel tölti el az embert. Ha kudarcot vall, oda a jó benyomáskeltés. Mindez túl magasra emeli az arousalszintjét, amely a kioldódó domináns választendencián keresztül akkor már tényleg a jó teljesítmény gátja lesz.

A kísérletekből nyert bizonyítékok azt látszanak alátámasztani, hogy mindezen tényezők *együttesen felelnek* a teljesítményt igénylő helyzetekben *mások jelenlétének hol a társas facilitáció, hol a teljesítményt gátló tényező formájában megjelenő hatásáért.*

12.1.2. A tekintélynek történő engedelmesség

Milgram és munkatársai a következő kérdésre keresték a választ: „Ha Hitler arra kérné Önt, hogy villamosszékben kivégezzen egy idegent, megtenné-e?" Természetesen erre mindenki azt felelné, hogy nem, ilyesmit csak a gonosz emberek tennének. Milgram azonban mindezt kísérlettel is szerette volna igazolni (idézi Aronson 1994). Ezért egy olyan – mai szemmel vállalhatatlan – kísérletet tervezett, amelyben az *embereknek megadták a lehetőséget, hogy egy gombnyomással megölhessenek egy idegent.* Egy olyan idegent, aki még csak nem is ellenszenves. Elsőként egy jó célt megfogalmazó ideológiát tártak a kísérleti személyek elé, ahogyan az összes háború és az emberek elnyomására irányuló valamennyi társadalmi „kísérlet" során is szokásos. Ebben az esetben a Milgram által felkínált ideológia így hangzott: a tudomány segíteni akar az embereken. A pszichológia arra keres választ, hogyha büntetjük az embereket, az javítja-e memóriájukat. A válasz „megtalálása" révén segíteni akarnak az emberiségen. Ez egy nagyon pozitív ideológia. Ezek után ki ne szeretne részt venni egy olyan kísérletben, amelynek célja, hogy segítsen az embereknek? A folytatásban arról tájékoztatták a személyeket, hogy a kísérletre vállalkozók közül egyesek a *tanárok,* mások pedig a *tanítványok* szerepét kellene, hogy betöltsék. „Sorsot húztak", de valójában az igazi alany mindig a tanári pozícióba került. A párosok másik tagja, a tanítvány valójában Milgram szövetségese volt. A tanár szeme láttára a tanuló kezére elektródákat rögzítettek, amelyeken keresztül az áramütéseket fogja kapni. Majd azt a látszatot keltették, mintha a beépített személy – a tanítvány – egy szomszédos helyiségben foglalt volna helyet, mert a már ismert összefüggés szerint könnyebb bántani egy olyan személyt, akit közvetlenül nem érzékelhetünk. Ahogy Zimbardo megfogalmazta: „így könnyebb elvonatkoztatni emberi mivoltától". A tanítvány valójában nem tartózkodott ott. A kísérleti személy – a tanár – egy szavak sorából álló listát adott a tanítványnak, amiről úgy tudta, hogy annak meg kell tanulnia, majd a tanár kikérdezte. A tanítvány válaszai persze mind hangfelvételről szóltak. Minden alkalommal, amikor a tanítvány hibázott, a tanárnak meg kellett húznia egy kart egy olyan műszerfalon, amelyen összesen harminc kar sorjázott. Ezek mindegyike 15 volttal magasabb feszültségű sokk kiadására szolgált, mint amilyen erősségű az előző volt. Tehát valahányszor a tanítvány hibázott, fokozatosan egyre erősebb áramütést kapott. A kísérleti személyekkel ismertetett szabályok szerint, amennyiben a tanítvány egy bizonyos időtartamon belül nem válaszol, a válasz hiánya hibának bizonyul, így abban az esetben is kapnia kell egy áramütést. A tanítvány, amikor *első alkalommal hibázott, a tanártól kapott egy alig érzékelhető 15 voltos áramütést.* Ismét Zimbardo szavaival: *„ez mindig az első kis lépés, amely szinte nem is számít gonoszságnak, és aztán így apró lépésenként, szinte észre sem veszi, és már benne is van a közepében".* Minden soron következő hibázásakor újabb 15-15 volttal volt erősebb az áramütés. Amikor 100-150 volthoz érkeztek, a tanítvány felkiáltott, hogy „*Várj! Ez tényleg fáj!". 200-300 voltnál a tanítvány felüvölt:* „*Jaj, a szívem! Fáj! Feladom a kísérletet!*" Ennél a pontnál a kísérleti személyek szinte minden esetben a kísérletvezetőhöz fordultak, és *megpróbáltak kiszállni* a kísérletből. Ám a kísérletvezető közölte velük, hogy folytatniuk kell, hiszen ez a megállapodás. Ekkor általában megkérdezték, hogy ki felel azért, ha ennek következményei lesznek? *A kísérletvezető megnyugtatta őket, hogy vállalja a felelősséget.* Tehát folytatták a kísérletet, amíg el nem érkeztek a 300-350 voltig. Ekkor az áltanítvány ordított egyet, majd csend lett. Mivel

a válasz hiánya hibának számított, folytatni kellett az áramütéseket, egészen 450 voltig, tehát halálosnak hitt dózist eredményezett.

Milgram a kísérletsorozat előtt megkérdezett negyven pszichiátert, és megkérdezte tőlük, hogy mit gondolnak: az amerikai állampolgárok hány százaléka csinálná végig a kísérletet? A pszichiáterek kivétel nélkül azt mondták, hogy a lakosság kevesebb mint 1%-a, vagyis csak néhány szadista hajlamú ember. Úgy vélték, csak gonosz emberek hoznák meg a végső döntést. Ezzel szemben a valóság az, hogy az emberek *67%-a végigcsinálta a kísérletet!* Olyan kísérleti elrendezés is előfordult, ahol a személyek 90%-a engedelmeskedett a kísérletvezetőnek, bár úgy hitték, hogy villamosszékben kivégeztek egy idegent. A kísérlet további variációiban alacsonyabb engedelmességi arányokra szintén találunk példákat. Úgy tűnik, hogy a tanítvány viszonylagos személytelensége nem elhanyagolható faktor. Amikor ugyanis a tanuló és a kísérleti személy egyazon helységben tartózkodott, tehát közvetlen személyközi interakciós helyzet jött létre, az engedelmesség aránya lecsökkent 40%-ra. Az sem mindegy, hogy a tekintélyből származó nyomásgyakorlás mennyire személyes vagy személytelen: ha a kísérletvezető nem volt jelen, és utasításait telefonon továbbította, az utolsó gombot a résztvevőknek már „csak" 21%-a nyomta meg.

Az eddigiekben ismertetett kísérleti elrendezések mellett mindenekelőtt az a pszichológiai történés sejlik fel, hogy valamely *tekintéllyel felruházott, magas presztízsű ágens* (a Yale Egyetemhez tartozó személy) *az, akire át lehet ruházni a személyes felelősséget.* Ezek szerint az előbbi attribútumoknak híján levő ágens, így egy köznapi ember nem tudná társait rávenni egy magasztos ideológia nevében elkövetett „gaztett" elkövetésére sem. Lássuk, valóban így van-e! Az eredeti kísérleti elrendezés egyik legfontosabb módosítása ugyan hűen követte Milgram forgatókönyvét, ám *a kísérletet megfosztották annak minden tekintélyt és presztízst sugalló körülményétől.* A helyszín egy kikötői dokk volt, ahol a munkaergonómusként bemutatkozó, nem a Yale Egyetemhez méltóan öltözött kísérletvezető úgy ismertette a vizsgálatot a résztvevőkkel, mint saját hobbiját. Amennyiben valóban a tekintély és a presztízs bizonyult az eredeti kísérletben kapott hatás két döntő faktorának, akkor a módosított feltételek mellett a végsőkig elmenni hajlandó személyek aránya várhatóan le kellene, hogy csökkenjen a pszichiáterek által becsült, elhanyagolható mértékre. De nem így történt: a résztvevők 48%-a vállalta a halálosnak hitt büntetés kirovását. Mindebből azt a következtetést vonhatjuk le, hogy a tekintély/presztízs attribútumpáros csak az emberek azon hányadánál nélkülözhetetlen hatótényező, akik az eredeti kísérleti elrendezésben jelentkező 67%-os arány és e módosított elrendezésből adódott 48%-os arány különbségét alkotják; ez a személyek 19%-a. A „maradék" 48%, tehát az összes résztvevő közel fele számára viszont a végső engedelmességhez már az is *elégséges,* ha a helyzetben jelen van *bárki, akiről elhiszik, hogy leveheti róluk „a cél szentesíti az eszközt" megfontolásból eredő bűnük morális felelősségét.*

Az eredeti kísérletet nemrégiben megismételték a *világ néhány eltérő kultúrájában. Mindenhol egyező eredmény született: pontosan ugyanaz, amelyet jó fél évszázaddal korábban Milgram is megkapott.*

12.1.3. A csoportnyomás hatása az egyéni ítéletek alakulására

A társas eredetű befolyás egy másik, igen fontos területe a csoport által képviseltekhez történő egyéni alkalmazkodás, más szóval, a többséghez igazodó, konformista viselkedés mikéntje. E téren mindenekelőtt Solomon Asch kísérletsorozatát szokás megemlíteni (ASCH 1980). Ennek a kutatásnak az elnevezése: *a csoportnyomás hatása az egyéni ítéletek alakulására.* Asch egy meglehetősen szokatlan és minden bizonnyal a résztvevők számára zavarba ejtő kísérleti elrendezést alkalmazott. Egy olyan társas helyzetben találták magukat a kísérleti személyek, amelyben megkérdőjeleződött az ember egy alapvető igazodási pontja, nevezetesen az, hogy hihetnek-e a saját szemüknek?

A kísérlet során nyolc főből álló csoportokat állítottak össze. Az egyetlen, valódi kísérleti személytől eltekintve a másik hét fő a kísérletvezető szövetségese volt („beépített emberek"). Erről a tényről persze a kísérleti személy nem tudott. Egy asztalnál ültek, a kísérleti személy mindig az utolsó széken ült. Ingeranyagként alkalmanként mindig négy, eltérő hosszúságú egyenes vonalból álló ábra szolgált (innen ered a kísérlet közkeletű elnevezése is: *vonalhosszúság-becslési kísérlet*). Mielőtt tovább haladnánk, tekintsük meg az egyik vonal-kombinációt a 12. ábrán!

12. ábra

Emberek társas helyzetben kísérlethez kapcsolódó vonalak

Forrás: ASCH 1951

Miután a résztvevők megnézték az épp soron következő ábrát, a következő, nem túl bonyolult döntést kellett meghozniuk: az összehasonlítandó vonalak közül melyik az, amelynek hossza megegyezik a standard vonal hosszával? Amint az a példaképpen bemutatott ábra illusztrálja, minden vonalkombináció (kísérleti próba) esetén első pillantásra is teljesen egyértelmű a helyes válasz (példánkban a „A" jelű vonal). A résztvevők minden próba után egyenként, a csoport füle hallatára nyilatkoztak döntésükről. Az ilyen típusú kísérleti elrendezéseket nevezik *nyilvános feltétel* mellett lebonyolított elrendezésnek. Fontos, hogy *a valódi kísérleti személy minden esetben az utolsó volt* a sorban. Az előzetes megállapodásnak megfelelően a próbák egy részében az összes beavatott személy a helyes választ adta, ám a próbák egy meghatározott hányadában – ezeket nevezzük *kritikus próbáknak* – nem. Ekkor az összes beavatott egységesen és egymás után ugyanazt a helytelen választ mondta.

Kérdés, hogy ezekben az esetekben az utolsónak maradt valódi résztvevő milyen döntést hoz? Amennyiben képes megőrizni ítélethozatali függetlenségét, más szóval, képes függetleníteni magát a csoport nyomásától, akkor a többiek ellenében a helyes választ adja meg. Ellenkezőleg, ha a csoport egyöntetű álláspontjának enged, úgy ő is beáll a sorba, és a többséghez igazodó, konform, de egyúttal hibás választ ad. Nézzük, milyen eredményeket kaptak a kutatók!

- Az összes kritikus próbához képest az esetek *32%-ában* konform válasz született.
- *Egy kritikus próbában* a kísérleti személyek *74%-a* adott konform választ.

Bizalmas és nyilvános helyzetek közötti különbség

Az Asch-féle kísérletek különböző variációi betekintést adnak abba, hogy mennyit is számít, ha nem publikusan kell szembemennünk a többség véleményével. Az eredeti kísérleti felállás 12 sorozatában, amikor a kísérleti személyeknek nyíltan kellett (volna) vállalniuk, hogy a többségi véleménynek ellentmondjanak, 75%-uk legalább egyszer – a beépített személyek nyilvánvalóan helytelen válaszára való tekintet nélkül – alárendelte magát a többség válaszának. Tehették mindezt azért, mert:

1. féltek attól, hogy mit gondolnak majd róluk a csoport tagjai (normatív befolyásolás);
2. úgy gondolták, hogy „ennyi ember nem tévedhet", és ők biztos jobban tudják (informatív befolyásolás).

Ezzel szemben abban a variációban, amikor a többség véleményével ellenkező álláspontunkat nem kell nyilvánosan kifejteni, a normatív befolyásolás eltűnik (nem kell félnünk attól, mit gondolnak rólunk mások, hiszen nem is tudnak rólunk), ezáltal pedig a konformitás is csökken. Nem tűnik el azonban teljesen, hiszen a bizalmas kondíció nem szünteti meg az informatív befolyásolás jelenségét: bár már nem kell tartaniuk attól, hogy a csoport esetleg kirekeszti őket, de a többségi vélemény még mindig befolyásolja a döntéseiket, hiszen azt gondolhatják, a többi személy tud valamit, amit ők nem.

Az utóbbi eredmény tehát azt jelenti, hogy a résztvevők háromnegyede legkésőbb egy alkalommal a nyilvánosan hangoztatott véleményét az előtte megszólaló ismeretlen emberekből álló csoportéhoz igazította. Mielőtt megvizsgálnánk az eredményekre magyarázatul szolgáló okot, szót kell ejtenünk a kísérleti elrendezés néhány változtatása mellett kapott fejleményekről.

A beépített emberek egyike a releváns próbák során nem a többségi véleményt fogalmazza meg. Mindegy, hogy a helyes választ vagy a még képtelenebb opciót képviseli (például az ábránkon szereplő vonalak közül a többség a „B", a sorból kilógó szövetséges pedig a „C" jelű lehetőség mellett voksol), megtöri az addig egységes többségi véleményt. Hatására a releváns próbák számában értelmezett konform válaszok aránya *6%-ra* csökkent. Tehát egyetlen, a személyt észlelésében megtámogató társ jelenléte is drámai mértékben képes redukálni a konform reakciók előfordulási arányát.

Ha ezek után az addig „hűségesnek bizonyuló társ „hűtlenné" válik, azaz a folytatásban már a többségi álláspontnak megfelelő válaszokat ad, a konformitás mértéke visszaállt az eredetileg mért *32%-o*s arányra.

A kutatók arra is kíváncsiak voltak, hogy a különböző csoportnagyság vajon befolyással van-e a többséghez való igazodás tendenciájára? Kiderült, hogy már három fős többség képes létrehozni az eredeti paradigma mellett kapott hatást, és az is, hogy bár csekély mértékben, de már a mindössze két emberből álló, lehető legkisebb többség is számít.

A későbbiekben számos *eltérő ingeranyaggal* is megismételték az eredeti kísérleti paradigmát. Egyebek mellett megtudtuk, hogy minél szubjektívebb megítélésű tematikát alkalmaztak (például egyéni attitűdök, ízlésbeli kérdések alakulása), nem túl meglepő módon annál kevésbé érvényesült a csoportnyomás hatása. És viszont, a maguk fizikai természetében egyértelmű ingeranyagok fokozottabban hívták elő a konform alkalmazkodás kényszerét.

Kontrollkísérlet

A kísérleti variánsok sorában az utolsó helyen említjük az úgynevezett *bizalmas feltételű* elrendezést. Tesszük ezt, mert ez az a kísérleti variáció, amely a kiinduló kísérleti paradigma alkalmazása során kapott eredmények, tehát az ott tapasztalt konform viselkedés oki magyarázatát képes elénk tárni. Pusztán annyi változtatás történt a kiinduló feltételekhez viszonyítva, hogy a kísérleti személy nem nyilvánosan, mindenki más által jól hallhatóan és a többiekkel egy fizikai térben elhelyezkedve nyilvánult meg, hanem tőlük elkülönítetten, a többiek számára titokban tartott módon hozhatta meg a vonalak összemérésére irányuló döntéseit. Persze, ezt a körülményt valójában csak elhitették vele. Mindenesetre az alany egy szeparált fülkében ülve adhatta meg a válaszait. A helyzet lényege, hogy a csoport egységes véleménye a résztvevőhöz továbbra is ugyanúgy eljutott, ám az ő válaszait – hite szerint – a csoport nem ismerhette meg. E bizalmas feltétel mellett lényegében *megszűnt a konformitás!*

Az eredmény fényében hogyan értelmezhetjük az eredeti, nyilvános feltétel alkalmazása során született adatokat? Atkinson és munkatársai (1997) véleményét hivatkozva úgy tűnik, a bizalmas feltétel körülményei két olyan faktort is kikapcsolnak, amelyek viszont a nyilvános feltétel mellett jelen vannak. Ezek egyike a személyek a feletti aggodalma, hogy ha a csoport egyöntetű véleményével ellenkező álláspontjuknak adnak hangot, ez a csoport rosszallását válthatja ki: *inkompetensnek,* sőt, a *realitásérzékét elveszített embernek tarthatják* őket. Létrejöhet a „Mit fognak gondolni rólam?" igazodásra ösztönző élménye. Másrészt, rendre szembemenni a csoport egyöntetű megítélésével azt is jelenti, hogy a többség szemében az ilyen ember *megkérdőjelezi a csoport hozzáértését, józanságát.* Az önbecsülést veszélyeztető aggodalom e formáját Atkinson és munkatársai szerint a „Mit fognak gondolni arról, hogy én mit gondolok róluk?" kérdése sűríti magába. Mindezen félelmek elkerülhetők, amennyiben valaki „beadja a derekát", és a többségi véleményhez igazodó, tehát konform viselkedést mutat. Bizalmas feltétel közepette érthető módon az aggodalom egyik formájának megjelenése sem várható, így a személyek megőrizhetik független ítéletalkotásukat.

Asch az eredeti paradigma kapcsán néhány olyan esetről is beszámolt, amikor a kísérleti személy utólag arról nyilatkozott, hogy a kísérlet során a többség ítéleteit hallva magában a vonalhosszúságok észlelésében élt át változást. Mégis, a bizalmas feltétel mellett kapott eredmények alapján egyértelmű, hogy a nyilvános feltételű kísérletekben jellemzően *behódolásról* lehetett szó, azaz a személyek döntő többsége pontosan tisztában volt a helyes megoldással, de tudatosan igazodó viselkedést tanúsított. *Nem vállalták valódi véleményüket.*

12.1.4. A kisebbség hatása a többségi vélemény alakulására

Annak a kérdésnek, hogy egy adott kisebbség milyen feltételek esetén képes hatékonyan befolyásolni a többség véleményét, az előbbiekben ismertetett szociálpszichológiai jelenség jelentőségéhez mérhető fontosságot tulajdonítanak. Mikor és hogyan állíthatja a kisebbség a maga oldalára a többséget? Hogyan képes meggyőzni őt a saját, kisebbségi álláspontja helyességéről? A kérdéskör részben a konformitáskísérletek által felvetett problematika fordítottjának tekinthető, azonban csak részben, mert nem egyetlen személy többségi véleményformáló hatását vizsgálja, hanem valamely kisebbségnek a többségétől eltérő álláspontjának befolyását.

Két idevágó kísérleten keresztül mutatjuk be a fontosabb eredményeket, majd azt követően értékeljük a levonható tanulságokat.

Moscovici és munkatársai (1980; idézi NEMETH et al. 1980) kísérletében hat személy vett részt; a valódi kísérleti személyek alkották a négy főből álló többséget, míg az őket meggyőzni kívánó kisebbséget két személy képviselte. Ezek a kísérletvezető szövetségesei, beavatott személyek voltak. Az eljárás során minden egyes próbában különböző fényerősségű, homogén, *kék* színű fényt vetítettek egy felületre. A résztvevőknek annyi dolguk volt, hogy egymás füle hallatára nyilatkozzanak arról, *milyen színt látnak,* és mennyire erősen megvilágítva. Elsőként mindig a beavatott *kisebbségiek* nyilvánítottak véleményt, akik minden alkalommal következetesen és határozottan állították, hogy a felület színe – *zöld*. Ez után egyesével hangzottak el a többségi megítélések. Az eredmény: a kísérleti személyek (a *többség*) a próbák *8,4%-ban* szintén *zöldnek* értékelték a felület színét. A kontrollhoz képest, ahol nem történt kísérleti manipuláció, ez a szerénynek mondható kisebbségi hatás is szignifikánsnak bizonyult.

Egy másik kísérletben ugyancsak két és négy főből állt a két csoport (NEMETH et al. 1980). Az ingeranyag véletlenszerű sorrendben vetített *világosabb és sötétebb kék* színű diákból állt. A résztvevőknek arról kellett nyilatkozniuk, hogy milyen színt vagy *színeket* látnak. A kisebbség minden próba során „zöld" vagy „kékeszöld" választ adott. A kísérletet négy különböző feltétel mellett végezték. Ezek az alábbiak voltak:

- *véletlenszerű feltétel:* az aktuálisan vetített ingertől függetlenül a kisebbség véletlenszerűen értékelte „zöldnek" vagy „kékeszöldnek" a színt;
- *kékeszöld feltétel:* a kisebbségi csoport mindig „kékeszöld" választ adott,
- *zöld feltétel:* a kisebbségi csoport mindig „zöld" választ adott,
- *konzekvens feltétel:* a kisebbségiek mindig csak a világosabb kék felületre mondták, hogy „zöld" és a sötétebb kékre, hogy „kékeszöld", vagy fordítva.

A kísérlet eredményei a próbák arányában a következőképpen alakultak:

- *véletlenszerű feltétel:* nincs hatás (a kissebbség véleménye a többségi résztvevők 0%-át befolyásolta);
- *kékeszöld feltétel:* jelentős hatás (14%);
- *zöld feltétel:* nincs hatás (2,5%);
- *konzekvens feltétel:* jelentős hatás (21%).

Mindenekelőtt az ismertetett két kísérletből nyert eredmények között található látszólagos ellentmondást szükséges feloldanunk. A két munka egy pontban analóg egymással:

a Nemeth-csoport zöld feltétele összevethető Moscovici és munkatársai elrendezésével. Ennek ellenére, míg ez utóbbi kísérlet szignifikáns kisebbségi hatást tárt fel, addig az előbbi, Nemeth-féle kutatásban a zöld feltétel hatástalan maradt. A szerzők megállapítása szerint az eltérő eredmények hátterében az állhatott, hogy Moscovici és munkatársai kísérletében a résztvevőktől azt kérdezték, hogy milyen színt láttak, Nemeth-ék viszont azt kérdezték, hogy milyen színű a felület, ami nélkülözte a szubjektív elemet. Akár így van, akár nem, még a Moscovici-féle kísérletben is valójában csak csekély mértékű volt a kisebbségi hatás.

Az eredmények értelmezésének középpontjában egy, már korábban értelmezett attribúciós jelenséget ismerhetünk fel. Ennek lényege, hogy amikor vélekedése meghozatala során az ember elbizonytalanodik, fogódzóit többé-kevésbé elveszti, akkor önkéntelenül is egy új, aktuális viszonyítási pontot keres magának. Ebből kiindulva reméli, hogy biztos tájékozódási pontra építve dönthet, alakíthatja ki ítéletét. Az új referenciakeret sokszor valamely másik csoport vélekedése. Ennek létrejöttéhez az szükséges, hogy az elbizonytalanodott személyek a másik, tehát a külcsoportot és annak tagjait hitelesnek tartsák. A hitelesség benyomását pedig a külcsoportnak tulajdonított bizonyos tulajdonságok, jellemzők teremthetik meg. Ez utóbbi tulajdonítások – attribúciók – tartalma játszhatott döntő szerepet mindkét kísérlet eredményeinek alakulásában. Nézzük meg közelebbről is a folyamatot!

- Amikor a többségiek ismételten azzal szembesültek, hogy a kisebbség következetesen „lezöldezi" (Moscovici kísérlete és a zöld feltétel) vagy „lekékeszöldezi" (kékeszöld feltétel) a nyilvánvalóan kék színű felületet, vagy arra hol az egyik, hol a másik választ adja (konzekvens feltétel), akkor valószínűleg nem hittek a fülüknek. Komolyan *elbizonytalanodhattak* mind a saját, mind a szintén a többséghez tartozó társaik ítéletében.
- Az elbizonytalanodott többség ezért új, hiteles vonatkoztatási keretet keres a maga számára. Vissza szeretnék szerezni elvesztett magabiztosságukat.
- Ahhoz, hogy a kisebbség betölthesse a biztonságot nyújtani képes, új igazodási pont szerepét, az szükséges, hogy hiteles, megbízható csoportként tűnjön fel a többségiek szemében. Az egyes kísérleti feltételek során bekövetkező attribúciók ezt a követelményt eltérő mértékben elégítik ki.

Kékeszöld feltétel: a többségiek a kisebbséget *határozottnak, következetesnek és magabiztosnak* látják. Ezek az attribútumok a kis kiinduló véleménykülönbség feltétele közepette alkalmassá teszik őket arra, hogy új, biztos vonatkoztatási keretként tekintsenek rájuk. A kisebbségi hatás ezért jelentős lesz.

Zöld feltétel: a *zöldeskék feltétellel megegyező attribúciós folyamatok* mennek végbe. Csakhogy ez esetben a kiinduló véleménykülönbség jelentős, ezért a fentebbi attribútumok nem (2,5%), vagy nem igazán meggyőzően (8%) elégségesek ahhoz, hogy a kisebbség betölthesse a többség vonatkoztatási keretét.

Konzekvens feltétel: a kisebbséget nemcsak *határozottnak, következetesnek és magabiztosnak* látják a többségiek, de még olyanoknak is, akik a változó feltételeket képesek figyelembe venni, és azokhoz alkalmazkodó választ tudnak adni, vagyis *rugalmasan alkalmazkodóak* is. Mindezen attribúciók együttesen teszik alkalmassá a kisebbségieket arra, hogy még nagy kiinduló véleménykülönbség esetén is a többségiek referenciacsoportként tekintsenek rájuk. Ez egyúttal azt is megalapozza, hogy jelentős mértékben azonosuljanak a kisebbségi állásponttal.

Véletlenszerű feltétel: a kisebbségiek a változó ingerfeltételeket (a változó világot) nem veszik figyelembe, „össze-vissza beszélnek". A többség nem is bizonytalanodik el, nincs szükség új referencia keresésére. A többségiek kitartanak saját, „kék" álláspontjuk mellett. Összefoglalva, azt állapíthatjuk meg, hogy:

- *kis kiinduló véleményeltérés* esetében a hatékony kisebbségi befolyás érvényesülésének szükséges és elégséges feltétele, hogy a többség *határozottnak, következetesnek és magabiztosnak* vélje őket. E tulajdonítások egyszerre okai a többség elbizonytalanodásának, és okozzák a kisebbség új referenciakeret-szerepét.
- *Nagy kiinduló véleményeltérés* fennállásakor az előbb kiemelt attribútumok szükséges, de *nem elégséges* feltételei a kisebbségi hatásnak. Annak létrejöttéhez még az is elengedhetetlen, hogy a többség egyúttal *rugalmasan alkalmazkodónak* is lássa a kisebbséghez tartozó személyeket. A tanulság: amennyiben kisebbségi csoporthoz tartozunk, és meg szeretnénk győzni a többséget egy, az övékétől gyökeresen különböző álláspontunkról, jól tesszük, ha figyelembe vesszük a fenti eredményeket.

12.2. Manipuláció

12.2.1 A manipuláció és a játszmák

Bajner (2013) összefoglalóját követve, elmondhatjuk, hogy a manipuláció a *meggyőzés* látszatát keltve, megváltozott vagy módosított cselekvésre késztető befolyásolás. A manipuláló *szándéka rejtett,* a valódi szándék a helyzet jelentéséből nem mindig felismerhető, nem egyértelműen kikövetkeztethető. Történhet közvetlenül, „szemtől-szembe" helyzetekben vagy közvetve, például a médián keresztül. A manipulátor törekszik arra, hogy elhitesse, miszerint a „meggyőzés" a *manipulált érdekében történik, az ő javát szolgálja.* Nem egyenes, nyílt érvrendszer mentén, hanem rejtetten, valójában *erőszakos, érzelmi alapú ráhatás* zajlik.

A manipuláció etikátlan meggyőzés, amennyiben lényege szerint érdekérvényesítő manőver. Mesterkedő, és romboló, mivel az „áldozatok" nem veszik észre, hogy manipulálják őket, hisz mindez nem direkt módon történik. Végülis minden manipuláció meggyőzés, de nem minden meggyőzés manipuláció. Ezzel szemben minden sikeres manipuláció olyan meggyőzés, amelyből a manipulálónak előnye származik, miközben a meggyőzés látszólag a meggyőzendő érdekeit helyezi előtérbe. Mindkettőnél használnak érvelő, bizonyító, rábeszélő technikákat (csúsztatás, logikai furfang, hirtelen témaváltás).

Éppen a *meggyőzési cél jelenléte* az a tényező, amely *a manipulatív manővereket elkülöníti* a mégannyira önös érdekeket szolgáló *játszmáktól.* Miként Stewart és Jones megfogalmazzák (idézi JÁRÓ 1999), *„a tudatos manipuláció manővereitől a játszmákat az különbözteti meg, hogy a közben lezajló tranzakciókban nem a társadalmi üzenet, hanem a mögötte megbúvó rejtett pszichológiai közlések a meghatározóak"*. Jegyezzük meg, hogy a „társadalmi üzenet" elegáns kitétele itt a manipuláció révén meggyőzni kívántak felé közvetített ideologikusérték-tartalmú nézeteket jelenti. A játszmák során tehát nem a másik/mások meggyőzése a fontos, hanem a partnerhez képest kialakítani kívánt személyes pozíció és az abból remélt előnyök biztosítása.

Bajner nyomán a *sikeres manipuláció* ismérvei közül a legfontosabb kettő: a manipuláció folyamata *nem az együttműködő kommunikáció szabályait követi,* és *a befogadó* elhiszi, elfogadja, igaznak tartja a közlést, miközben *nem veszi észre, hogy az együttműködési stratégia sérül.* A manipulátor használhatja mind a rábeszélés érzelmeket kiváltó stratégiáit, mind a meggyőzés logikai érvelését.

Síklaki (1994) felhívja a figyelmet arra, hogy az érzelmek előtérbe helyezése az érvekkel szemben, a túlzott hatáskeltés könnyen átválthat demagógiába. A demagógia egy olyan szónoki attitűd, amelyet a hallgatók konkrét cél érdekében történő érzelmi manipulációja jellemez. A demagógiára jellemző a dolgok egyoldalú megközelítése, a túlzások, a hangzatos szólamok használata, az érzelmekre, gyakran a „legnemesebb" értékekre való hivatkozás. Mint azt Bajner megjegyzi, a politika csak ritkán mentes a demagógiától.

12.2.2. Manipuláció a tömegmédiában

Festinger álláspontja szerint (idézi Aronson 1994), amennyiben valaki a tömegmédia felhasználása segítségével kíván tömegeket meggyőzni saját, a sokaság kiinduló attitűdjétől jelentékenyen különböző álláspontjáról, akkor lehet igazán *hatékony, ha valós szándékait elrejtve, manipulálni tudja a célközönséget.* Hogyan történhet mindez? A szerző „tanácsai" és megfontolásai a következők: az álláspontot támogató érveket dramatizált cselekménybe (például TV-játékok, sorozatok) érdemes szőni, híranyagokban bemutatni azt, hogy másutt milyen jól működik az a dolog, amiről meg kívánják győzni a nézőket, végül valamely könnyed, szórakoztató műsorban az ellenkező álláspontot vallók kifigurázása, akár nevetségessé tétele is sokat nyomhat a latban. Az első két „technika" alkalmazása azzal a hatással jár, hogy mivel a „támogató közlések bele vannak szőve egy dramatizált történetbe vagy egy hírösszeállításba – ily módon nem kell feltétlenül úgy tekinteni őket, mint érveket a szóban forgó ügy mellett. Ártalmatlannak látszanak, de mondanivalójuk világos. Mivel *nem tekinthetők nyilvánvaló meggyőzési kísérletnek, csekély ellenállást váltanak ki,* kikerülik a védőoltás-effektust és – minthogy elszórakoztatják a nézőket, *meggátolják az ellenérvek kialakítását* is." (Festinger 1987, 128.). Mindez nem feltétlenül tisztességes, de hatásos befolyásolási technika.

12.2.3. Manipulatív személyiségformák

Három, jól körülírható személyiségegyüttesre jellemző a manipulatív tendencia. Ezek közül a következő felsorolásban szereplő első és harmadik forma egyúttal a mentális zavarok egy-egy súlyos esetét testesíti meg.

- az antiszociális személyiségzavar pszichopátiás formájával jellemezhető személyek, röviden: a *pszichopaták,*
- a *machiavelliánus* személyiségek,
- a *borderline* személyiségzavarban szenvedők.

E fejezet keretei közt nem térhetünk ki a fenti személyiségformák ismertetésére. Ezúttal csak annyit jegyzünk meg, hogy a „cél szentesíti az eszközt" tételét valló machiavelliánus

személyiségeket szokás a pszichopátia szubklinikus eseteiként számon tartani. Ez azt jelenti, hogy a pszichopátiára sok tekintetben emlékeztető, de annak súlyosságát el nem érő személyiségformáról beszélünk. Mind a pszichopaták, mind a machiavelliánusok manipulatív viselkedésében az agresszió célirányos, tervszerű, indulati töltéstől jellemzően mentes, úgynevezett *proaktív* vagy *instrumentális* típusát ismerhetjük fel. A borderline személyiségzavarban szenvedő páciensek manipulatív eljárása szintén proaktív agresszió. Ugyanakkor ez utóbbi mentális zavar szomorú érdekessége, hogy a proaktív agresszió ellenpárjaként azonosítható, heves indulati töltéssel rendelkező reaktív vagy impulzív agresszió szintén a borderline patológia szerves részét alkotja.

Összefoglalás

E fejezetünk kiemelten szólt az emberi esendőségről: néhány jellemző társas élethelyzeten keresztül láthattuk, hogy például már embertársaink puszta jelenléte is elég ahhoz, hogy még az egyszerű kognitív funkciókat igénylő feladatok megoldásában is pontatlanabbak legyünk. Tanulság: bármely probléma megoldása hatékonyabb, amennyiben azt egyedül kíséreljük meg.

Szembesülnünk kellett azzal, hogyha ki vagyunk téve annak az eshetőségnek, hogy mások egyöntetűen negatív vélekedést alkothatnak rólunk (az úgynevezett *egoinvolvált* helyzet), akkor sokan közülünk hajlandók a többség nyilvánvalóan képtelen álláspontját visszhangozni (az úgynevezett *behódolás)* – még ha nem is belső meggyőződésből (nincs azonosulás a vélekedéssel). Tanulság: szerencsére még ennél is többen (68%) nem ilyenek...

Ugyanakkor felismerhettük, hogyha egy adott többség rugalmasan alkalmazkodónak és még következetesnek is lát egy akár csak két főből álló „véleménykisebbséget", ez a körülmény (az úgynevezett *attribúciós hatás*) már elégséges ahhoz, hogy a többségben addig uralkodó egységes, illetve határozott álláspont megtörjön, és közülük néhányan a kisebbségiek vélekedését fogadják el. Innen már könnyebb dolga lehet a többséget a maga oldalára állítani igyekvő kisebbségieknek. Tanulság: talán nem is kell olyan nagyon sok a magabízó többségiek elbizonytalanításához…

És láthattuk, hogy nem kell olyan nagyon sok ahhoz, hogy még azon az áron is betartsuk ígéretünket (normakövetés), hogy egy másik normát súlyosan megsértünk – nem okozni másnak fájdalmat, szenvedést. Ennek bekövetkeztéhez minden második embertársunk számára elégséges, ha azt gondolja, hogy az általa okozott szenvedésekért nem ő maga lesz a felelős. Még csak nem is kell, hogy a felelősség viselője tekintéllyel felruházott legyen. Tanulság: a legtöbb kutató egyetért abban, hogy Milgram kísérleti személyei valahol a „lelkük mélyén" jól sejtették, hogy az áramütéses kísérlet során valójában senki nem halhat meg. Tehát – sokak szerint – az eredmények nem is olyan megrázók. Lehet, de azt viszont gondolták a személyek, hogy a másik miattuk szenved…

Végezetül egy nagyon rövid kitérőt tettünk a társas befolyásolás egy tudatosan művelt és durva területére: a másik/mások szándékos megtévesztésén alapuló manipuláció néhány jellegzetességét villantottuk fel. Érdemes megnézni, milyen személyiségek a legnagyobb manipulátorok! Tanulság: ne légy manipulátor!

Ellenőrző kérdések

1. Tegyük fel, hogy e fejezet anyagából Ön írásbeli vizsgán ad számot. A puskázás lehetősége kizárt. Melyik lehetőséget választaná: csoportosan vagy egyedül vizsgázna, és miért?
2. A tekintélynek történő engedelmesség, valamint a csoportnyomás hatására bekövetkező megnyilvánulások esetén a személyiségnek lehet-e bármilyen szerepe?
3. Egy utasokkal teli autóbusz vezetője figyelmen kívül hagyta a tilos jelzést, pedig egy hátul ülő utas erre hangosan figyelmeztette („Vigyázz, piros a lámpa!"). A busz karambolozott. Az utasok között vita tárgyát képezte, hogy a sofőr hallotta, de figyelmen kívül hagyta az utas figyelmeztetését, vagy nem hallotta. A busz elején, a sofőr közelében utazók közül hárman határozottan és ismételten azt állították, hogy a vezetőnek hallania kellett a figyelmeztetést, öten viszont egybehangzóan úgy vélték, hogy a sofőr azt nem hallhatta meg. Mit gondol, vajon az utóbbi utasok közül némelyek véleménye később megváltozhatott? Miért igen vagy miért nem?

Ajánlott olvasmányok

Aronson, E. (2008): *A társas lény.* Budapest, Akadémiai Kiadó.
Atkinson, R. – Atkinson, R. C. – Smith, E. E. – Bem, D. J. (2005): *Pszichológia*. Budapest, Osiris.
Síklaki I. (1994): *A meggyőzés pszichológiája.* Budapest, Scientia Humana.

13. Társadalmi diverzitás

Hegedűs Judit

Ebben a fejezetben a társadalmi diverzitásról, azaz a társadalmi sokféleségről lesz szó. Azt mindannyian tudjuk, hogy sokfélék vagyunk, vannak különbségek közöttünk akár életkorra, nemre, társadalmi státuszra, kulturális szokásainkra gondolunk. Ez a sokszínűség színesíti a világunkat, ugyanakkor kihívást is jelenthet a társadalom működésében, létrehozhatja például a diszkriminációt és az előítéletet. A társadalmi sokféleség már évszázadok óta ismert jelenség, azonban a második világháborút követően a diverzitás fokozódott, amelynek főbb dimenziói a következők:

- társadalmi-gazdasági sokféleség,
- etnikai sokféleség,
- vallási sokféleség,
- kulturális sokféleség,
- földrajzi sokféleség, illetve
- nyelvi sokféleség.

Természetesen ezek a dimenziók szorosan összekapcsolódnak: például a földrajzi elhelyezkedés befolyásolja a kulturális szokásokat és a nyelvhasználatot, vagy az etnikai hovatartozásból adódóan kulturális, nyelvi különbségek alakulhatnak ki. A társadalmi sokféleség diskurzusaiban a *multikulturalizmust* (a sokféle kultúrák egyidejű jelenlétét a társadalmon belül) gyakran a diverzitás szinonimájaként értelmezik, de ez utóbbi nemcsak a kulturális szokások közötti különbséget jelenti, hanem ennél jóval komplexebb, felöleli a fentebb felsorolt dimenziók mindegyikét.

A sokféleség egyrészt színesíti társadalmunkat, másrészt azonban olyan különbségeket, társadalmi környezetet is eredményezhet, amelynek következtében egy adott társadalmi csoport kevésbé tudja érdekeit képviselni, kevésbé tudja céljait megvalósítani. Ebben az esetben megjelenhet a társadalmi egyenlőtlenség.

13.1. Társadalmi egyenlőtlenség

Az mindannyiunk számára világos, hogy a társadalmi berendezkedés hierarchikus, az egyes társadalmi rétegek között különbségek vannak, amelyeket a *társadalmi egyenlőtlenség dimenzióinak* is szoktunk nevezni. Ezek pedig a következők:

- fogyasztás,
- kultúra, életmód,
- érdekérvényesítés,
- lakás,

- lakókörnyezet,
- anyagi színvonal,
- munkamegosztás,
- egészségi állapot.

Valakinek a társadalmi státuszát az határozza meg, hogy e dimenziókban milyen pozíciót foglal el. A társadalmi státuszokba beleszületünk, de a társadalmi berendezkedéstől függően van lehetőség annak megváltoztatására, azaz a *társadalmi mobilitásra.* Ez a társadalmi mobilitás történhet felfelé és lefelé is. A különböző dimenziók eltérő gyorsassággal változhatnak: például nagyon gyorsan változhat anyagi helyzetünk, míg iskolázottsági szintünk jóval lassabban alakul át. Nagyon fontos kiemelni, hogy a különböző dimenziók átalakításának esélyei is különböznek: ez azt jelenti, hogy nemcsak az emberek, családok helyzete egyenlőtlen, hanem az esélyük is arra, hogy megváltoztassák helyzetüket. Ezt jelenti az *esélyegyenlőtlenség. A társadalmi egyenlőtlenségnek számos oka lehet:* a már fentebb is említett gazdasági tényezők (például szegénység), társadalmi tényezők (például a szakadozott szociális háló, beszűkült társas kapcsolatok) és kulturális tényezők mellett fontos kiemelni a szubjektív tényezőket: például befolyásoló tényező lehet, hogy mennyire képes megküzdeni az egyén az őt ért kihívásokkal, illetve mennyire képes alkalmazkodni a nehéz helyzetekhez.

Láthatjuk, hogy a *társadalmi egyenlőtlenség* fogalmát nem egyszerű meghatározni, sokféle faktorból áll össze ez a fogalom. Ebből adódóan a társadalmi egyenlőtlenség mérése is kihívást jelentő feladat. Már a 20. század közepén elkezdődött a *társadalmi indikátorok rendszerének kialakítása:* rájöttek arra, hogy nem elegendő a gazdasági fejlődés számait vizsgálni, hiszen a gazdasági mutatók nem képesek jelezni a társadalomban zajló folyamatokat, ennél jóval komplexebb mutatókra van szükség. Így megalkották a *társadalmi indikátor (társadalmi jelzőszám)* fogalmát. *„A társadalmi jelzőszámokkal szemben támasztott fő követelmények közé tartozik az, hogy releváns társadalmi jelenségekre vonatkozzanak, konzisztensek és egyszerűen értelmezhetők legyenek, képesek legyenek a társadalmi jelenségek, folyamatok, változások nem-pénzügyi aspektusainak megragadására, alkalmasak legyenek regionális és országok közötti, ill. időbeli összehasonlítások elvégzésére, a társadalmi intézmények állapotának leírása helyett törekedjenek az egyéni jólét mikroszintű mérésére, a társadalom működésének állapotait és eredményeit mérjék, ne csupán az inputokat (pl. az egészségi állapotot, s nem csak az egészségmegőrzésre fordított kiadásokat), törekedjenek a jelenségek objektív és szubjektív aspektusainak megragadására is."* (LENGYEL 2002, 8.)

A társadalmi különbségek (ezen belül is kiemelten a szegénység) mérését szolgáló legismertebb indikátorrendszer a *laekeni indikátorrendszer,* amelyet 2001-ben az EU-s tagországok kormányfői dolgoztak ki. Az indikátorokat négy csoportra osztották:

- az első csoportba olyan indikátorok kerültek, amelyek az *egyéni szükségletkielégítés kritériumainak* tekinthetők; a szükségletek kielégítésének deficitjeit *deprivációs tényezőknek* nevezzük;
- a második csoportban lévő indikátorok a depriváció gyakran előforduló és *az előzők által nem lefedett specifikus mutatói,* míg
- a harmadik csoportban lévő indikátorok *tágabb, szociális perspektívából elemzik* a deprivációt.

- A negyedik csoport *országonként változó kiegészítő indikátorokat* ölel fel, amelyeket az egyes országok saját belátásuk szerint vezetnek be és mérnek.

A következőkben összefoglaljuk a jelenleg használt indikátorokat (Boros 2011).

Elsőleges indikátorok

- Szegénységi kockázat: a szegénységi küszöb alatti jövedelemmel rendelkező háztartásokban élők aránya.
- Tartós szegénységben élők: a vizsgált évben és az azt megelőző három év során legkésőbb kettőben a szegénységi küszöb alatti szinten élők.
- Szegénységi rés: azt méri, hogy a különböző csoportokba tartozó szegények medián jövedelme milyen távol van az országos szegénységi küszöbtől, tehát a szegénységből való kikerüléshez szükséges erőfeszítések nagyságát méri.
- Tartós munkanélküliségi ráta: 12 hónapja vagy annál régebben munkanélküliek aránya az aktív népesség százalékában.
- Rendkívül alacsony munkaintenzitású háztartásokban élők aránya: a korcsoporton belül olyan háztartásokban élők aránya, ahol nem él tartósan foglalkoztatott személy.
- Iskolaelhagyók aránya: azon 18 és 24 év közöttiek aránya a korcsoportjukban, akik nem rendelkeznek középfokú iskolai végzettséggel, illetve szakképzettséggel, vagy nem vettek részt semmilyen képzésben vagy oktatási formában a felmérést megelőző négy hétben.
- Bevándorlók és nem-bevándorlók foglalkoztatottsági különbsége: Százalékpontos különbség a bevándorlók és nem-bevándorlók foglalkoztatottsági rátájában.
- Anyagilag depriváltak: akik meghatározott kilenc fogyasztási tétel közül legkésőbb háromról anyagi okból lemondani kényszerültek (váratlan kiadás fedezése, évi egy hét üdülés, részletek fizetése (lakbér, lakástörlesztés, közműszámlák, részletre vásárolt termékek), megfelelő étkezés, a lakás megfelelő fűtése, mosógép, színes TV, telefon, személygépkocsi).
- Lakhatás pontosan még nem definiált tényezői (a definíció hiányát a jó lakhatás nehéz definiálása magyarázza, mert a kultúrák közötti igen jelentős különbségek vannak ennek megítélésében).
- Kielégítetlen egészségügyi szükséglet: a lakosság által megnevezett anyagi okokból, a várólista hosszából az orvosi szolgáltatástól való földrajzi távolságból eredő kielégítetlen egészségügyi szükséglet, a jövedelmi elosztás ötödei szerint meghatározva.
- Gyermekjóléti mutató pontosan még szintén nem definiált tényezői.

Másodlagos indikátorok

- A szegénységi arány további bontásai: idetartozik például a háztartás típusa, a háztartás munkaintenzitása.

- Alacsony iskolázottságúak aránya: a 25 évnél idősebbek körében az általános iskolainál nem magasabb végzettségűek aránya.
- Alacsony olvasási készségű tanulók aránya: azon 15 éves tanulók aránya, akik a PISA kompetenciamérésen nem érnek el 1-esnél jobb eredményt olvasott szövegértésben.
- Anyagi depriváltság intenzitása: az anyagi depriváltság alatt felsorolt tételekből a depriváltság által érintett lakosság által átlagosan nélkülözöttek száma (egyszerűbben: átlagosan hány depriváló tényezőt szenved el egy és ugyanazon személy).
- Magas lakhatási költségekkel küzdők aránya: a népesség azon részének aránya, amely olyan háztartásokban él, ahol a lakhatási költségek meghaladják az ott lakók nettó jövedelmének 40%-át.
- Háztartások zsúfoltsága: a népesség azon részének aránya, amely olyan háztartásokban él, ahol nem jut külön szoba minden felnőttnek vagy párnak.

Értelmező indikátorok

- Jövedelemeloszlás egyenlőtlensége: a lakosság legszegényebb és leggazdagabb ötödének jövedelmének aránya;
- GINI-együttható: a jövedelemi különbségek mérése egy százpontos skálán;
- Regionális kohézió: a régiók közötti foglalkoztatásbeli eltérések;
- Születéskor és 65 éves korban várható élettartam, illetve egészséges élettartam;
- Szegénységi kockázat a 2005-ös küszöbhöz viszonyítva (inflációhoz igazítva);
- Szociális juttatások nélkül számított szegénységi arány;
- Szociális juttatások nélkül számított szegénység aránya, ahol a háztartás típusa az ott élők száma, neme és kora szerint van meghatározva;
- Alkalmazásban állók szegénységi aránya;
- Első munkaórát terhelő marginális adókulcs;
- Szociális juttatások mértéke a szegénységi küszöb fölött;
- Mindennapi életben jelentkező nehézségek, korlátozó jellegű anyagi vagy a szegénységhez közvetett módon kapcsolódó körülmények;
- Nem megfelelő ingatlanban élők aránya;
- Lakhatási költségek mediánja (a medián nem az átlagot mutatja meg, hanem a leggyakrabban előforduló értéket, ebben az esetben a leggyakrabban előforduló lakbért).

13.2. Társadalmilag sérülékeny csoportok

Mint fent jeleztük, a negyedik indikátorcsoport az előzőek által nem lefedett, az adott országra jellemző specifikus tényezőkre világítanak rá. Sok országban, így Magyarországon is ide tartoznak például az etnikai kisebbségekkel kapcsolatos kérdések. Azok a csoportok, akiket fenyeget a társadalmi esélyegyenlőtlenség, *sérülékeny, rászoruló csoportoknak* nevezzük. Az Európai Bizottság 2010-es definíciója szerint *társadalmilag sérülékeny cso-*

portok azok a csoportok, „melyek tagjai a szegénységnek és a társadalmi kirekesztettségnek az összlakosságnál nagyobb mértékű kockázatával szembesülnek" (Hajas et al. 2013, 9.).

Társadalmilag sérülékeny csoportokhoz tartoznak az etnikai vagy más kisebbséghez tartozók, a fogyatékossággal élő emberek, a hajléktalan emberek, a migránsok, az elszigetelten élő időskorúak és gyermekek, a szexuális kisebbségek – ők azok, akiket fenyegeti az alacsony iskolai végzettség, a munkanélküliség vagy alulfoglalkoztatottság, az alapvető szolgáltatásokhoz való hozzáférés akadályba ütközése vagy ellehetetlenülése, a diszkrimináció.

13.2.1. Nemzeti és etnikai kisebbségek

Napjainkban még mindig nem létezik egységes kisebbségfogalom, amelyet világszerte egységesen használhatnánk. Az azonban biztos, hogy *a magát kisebbségnek nevező csoportok a többségtől eltérnek etnikai, vallási, nemzeti, nyelvi, illetve kulturális szempontból.* Ennek alapján beszélhetünk vallási, nyelvi, nemzeti, etnikai kisebbségről. Hazánkban a kisebbségekhez kapcsolódóan leginkább a nemzeti és etnikai kisebbségekről érdemes néhány szót szólni.

A 2011. évi CLXXIX. törvény a nemzetiségek jogairól egyértelműen tisztázta a *nemzetiség* fogalmát. E szerint *„nemzetiség minden olyan – Magyarország területén legkésőbb egy évszázada honos – népcsoport, amely az állam lakossága körében számszerű kisebbségben van, a lakosság többi részétől saját nyelve, kultúrája és hagyományai különböztetik meg, egyben olyan összetartozás-tudatról tesz bizonyságot, amely mindezek megőrzésére, történelmileg kialakult közösségeik érdekeinek kifejezésére és védelmére irányul".* Hazánkban ennek alapján az alábbi nemzetiségekről beszélhetünk: bolgár, görög, horvát, lengyel, német, örmény, roma (ők etnikai kisebbségként tartják számon), román, ruszin, szerb, szlovák, szlovén és ukrán. A különböző népszámlálások összehasonlítása érdekes információt szolgálhatnak nem is annyira az egyes nemzetiségek arányáról, hanem azok időbeli változására nézve (13. ábra).

A kisebbségi csoportok közül a roma/cigány kisebbséggel érdemes foglalkozni kicsit részletesebben, hiszen ők azok, akik jelentős számban és folyamatosan növekvő arányban vannak jelen társadalmunkban. Mind a tudományos életben, mind pedig a közéletben folyamatosan felmerül a kérdés, hogy *ki számít románnak.* Egyáltalán melyik kifejezést használhatjuk: *cigány* vagy *roma?* Ezekre a kérdésekre nincs elfogadott álláspont. Jogilag az önmeghatározás a legelfogadottabb, amely azt jelenti, hogy az egyén mondja meg, hogy a cigánysághoz tartozónak vallja-e magát, vagy sem. Azonban társadalomkutatások során találkozhatunk azzal is, hogy egy külső személy vagy csoport sorolja be az adott személyt egy adott csoportba – ezt azonban nem szerencsés használni, hiszen ez egyfajta diszkriminációt is eredményezhet. Jelenleg Magyarországon az önbesorolás során *többes identitást* is lehet jelölni mint opcionális választ, ami azt jelenti, hogy valaki vallhatja magát magyarnak és cigánynak egyaránt – erre már a 2011-es népszámlálásnál és a 2012-es TÁRKI Háztartás Monitor vizsgálatnál is lehetőség volt. A 2011. évi népszámlálásban a magyar népesség 3%-a vallotta magát cigánynak. *A* cigány *vagy* roma *kifejezéssel kapcsolatban sincs egységes álláspont.* 1971-ben Londonban az I. Cigány Világkongresszuson kiadtak egy határozatot, amely szerint a *roma* kifejezést fogják használni önmaguk definiálására a gyakran pejora-

tívnak tűnő *cigány* megnevezés helyett. Azonban ezt többen (a cigányok több csoportja) nem tudták elfogadni, hiszen a *roma* szó az oláh cigányok nyelvén a *rom* (házas férfi) lexéma többes száma, így a *roma* kifejezés leszűkíti azt a csoportot, amelyre vonatkozik. Számos cigány csoport (például a beások, a romungrók) önmagukat *cigánynak* nevezik.

Anyanyelv, nemzetiség	Népszámlálás				Változás százalékos aránya 2001–2011
	1980	1990	2001	2011	
Magyar	10 638 974	10 142 072	9 416 045	8 314 029	–12%
Bolgár	–	–	1 358	3 556	161%
Cigány (Román, Beás)	6 404	142 683	189 984	308 957	62%
Görög	–	–	2 509	3 916	56%
Horvát	13 895	13 570	15 597	23 561	51%
Lengyel	–	–	2 962	5 730	93%
Német	11 310	30 824	62 105	131 951	112%
Örmény	–	–	620	3 293	431%
Román	8 874	10 740	7 995	26 345	229%
Ruszin	–	–	1 098	3 323	202%
Szerb	2 805	2 905	3 816	7 210	88%
Szlovák	9 101	10 459	17 693	29 647	67%
Szlovén	1 731	1 930	3 025	2 385	–22%
Ukrán	–	–	5 070	5 633	11%
Hazai nemzetiségek együtt	–	–	313 832	555 507	77%
Teljes népesség	10 709 463	10 374 823	10 198 315	9 937 628	–2,5%

13. ábra

A népesség nemzetiségi adatai

Forrás: KSH 2011

Egy interjúban Bogdán László a következőket mondja: „Nem tudom, hol vannak a romák, én cigány vagyok, Magyarországon cigányok élnek. Ezt azért mondom Önnek, mert azzal nincs semmi probléma, ha cigánynak nevezik a cigányokat. Azzal van probléma, ha különböző jelzőket tesznek elé. Olyan sincs, hogy Száztagú Romazenekar, hanem Száztagú Cigányzenekar van." (BOGDAN 2013)

Joggal merül fel a kérdés, vajon miért tekinthetők a cigányok sérülékeny csoportnak? Leszakadásuk egyik legfőbb oka a *meglehetősen alacsony iskolai végzettségük:* a cigányok 90%-ának iskolai végzettsége alacsony (maximum szakmunkás-bizonyítvány érettségi nélkül), ami a legális és tartós munkavégzés szempontjából igen kedvezőtlen helyzetet teremt számukra, igen kevés a reményük a tartós és valódi megélhetést nyújtó állásra.

A sikertelen iskolai pályafutás számos okkal is magyarázható, ezek közül itt csupán az eltérő szocializációra és az iskolai szegregációra szeretnénk utalni.

Az alacsony iskolázottság és az ebből adódó *alacsony foglalkoztatottság* egyik legfőbb következménye a szegénység. A cigányoknak 4,4-szer nagyobb az esélyük arra, hogy szegénnyé váljanak, mint a nem cigányoknak. Ez pedig az életkörülményeiket is befolyásolja. Az életkörülményeik közül érdemes a lakhatással kapcsolatos jellemzőket kiemelni. A cigányok több mint 60%-a vidéken, falusias környezetben, többnyire szegregátumokban, igen rossz lakáskörülmények között él. Lakhatásukra jellemző a zsúfoltság: 0,7 szoba jut egy roma háztartástagra, szemben a környékükön élő nem romák 1,3 szobás átlagával.

Tudjuk, hogy a *szegénységhez kapcsolódó életmód* (lakhatás, étkezési szokások stb.) befolyásolják az egyén egészségi állapotát. Bár egy kutatás szerint a romák (FRA-UNDP kutatás) jobbnak ítélik egészségügyi állapotukat, mint a környékükön élő nem romák, a demográfiai adatok szerint a romák átlagosan tíz évvel korábban halnak meg, mint a nem romák. Összességében véve elmondható, hogy a hazai cigányság jelentős hányada a társadalmi mutatók minden területén (például foglalkoztatottság, lakhatás, egészség, oktatás) a leghátrányosabb helyzetűnek számít.

13.2.2. Fogyatékkal élők csoportja

Itt is ugyanazzal a problémával találkozunk, mint a kisebbségeknél, hiszen a *fogyatékosság* fogalmára sincs átfogó, egységes definíció, amely világszerte érvényes lenne. Magyarországon az 1998. évi XXVI. törvény az, ami a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szól. E jogszabály alapján *fogyatékos személynek* minősül, *„aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja”.* Bár a jogszabály alapvetően az egészség oldaláról közelíti meg a fogalom meghatározását, a társadalmi megítélés szempontjából az a szociális megközelítés az elfogadott, amely szerint *a fogyatékosság nem bizonyos képességek hiányaként, hanem a társadalmi részvételben való akadályozottságként* értelmezhető. E szemléletmódból kiindulva az egyik legfontosabb feladata a társadalomnak az önálló, független élethez szükséges feltételek biztosítása.

Jelenleg Magyarországon a *leggyakoribb fogyatékossági típus* a mozgássérültség, majd a látássérültség, értelmi fogyatékosság és a hallássérültség következik. A 2011-es népszámlálás (KSH 2011) során a lakosság 4,9%-a azonosította magát *fogyatékkal élőként* – ez az önbevalláson alapuló eredmény minden bizonnyal nem tükrözi a tényleges létszámot. A Világ Egészségügyi Felmérésének adatai szerint a 15 éves és a fölötti életkorú népesség tagjai közül nagyjából 785 millió ember (15,6%) fogyatékos, míg a Betegségek Megterhelő Hatásáról készült vizsgáló felmérés szerint e szám körülbelül 975 millióra tehető (19,4%). Ebből a populációból a Világ Egészségügyi Felmérés becslései szerint 110 millió ember (2,2%) küzd nagyon komoly funkcionális-életviteli problémákkal, míg a Betegségek Megterhelő Hatásáról készült felmérés szerint nagyjából 190 millió ember (3,8%) rendelkezik súlyos fogyatékossággal (WHO 2011). A számadatok elemzése során

érdemes kiemelni, hogy a fogyatékossággal rendelkezők száma az idősebb generációban emelkedik, míg a született fogyatékossággal élők száma folyamatosan csökken (Laki 2013).

Érdemes átgondolni, hogy a fogyatékossággal élők szerint mik azok a tényezők, amelyek akadályozzák őket az életvitelükben. Ezzel kapcsolatban egy siket 15 éves lány sorait ajánljuk figyelmükbe:

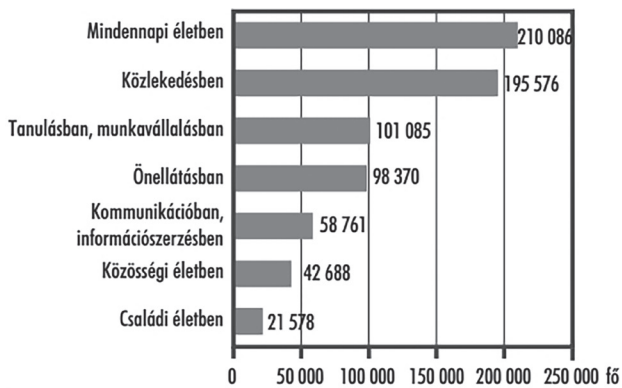
„Egy tizenöt éves fogyatékkal élő lány vagyok. A hallásom egész kiskorom óta rossz, de erre sokáig ráfogták az orvosok, hogy csak a középfültő gyulladások okozzák, de ez nem volt igaz. Így később kétszer műtöttek meg és kutacsokat helyeztek a fülembe. Mikor a kutacsok ki estek ismét észrevettük, hogy romlott a hallásom. Testnevelés órai balesetek, magyar órákon nyelvtani rész nehézségei, a TV felhangosítása okozta anyukám kétségeit a hallásommal kapcsolatban. Elmentünk az illetékes orvoshoz, ki nem talált semmi gyanúsat. Ez körül belül öt ével ezelőtt történt. Majd mikor betöltöttem tizenharmadik életévem a hormonális átalakulások előtérbe jöttek, a hallásom egyik napról a másikra teljesen megszűnt. Az akkori magyar tanárnőmnek gyanús volt, hogy a helyesírásom katasztrófa, így Bajára küldött el minket, hol az orvosok megállapították, hogy siket vagyok. Azóta is két hallókészülékkel élem az életem. De minden nap meg kell küzdenem azzal, hogy nem hallom a madárdalt, a zenét és nem hallom a híradásokat. Az idegen nyelvről fordított filmek és sorozatok nézése is nehézséget okozz, mert én tényleg azt „hallom", amit szájról olvasok. Igaz szájról nagyon szépen olvasok, mert ehhez szoktam hozzá és a beszédemen sem nagyon észre vehető. Talán esetleg azon, hogy hangosan beszélek a családom és a barátaim szerint, és olykor hadarok. Nem szoktam felfogatni a hajam csak otthon, mert nem szeretném, ha mindenkinek nyilván való lenne a hátrányom. Nem szeretek róla beszélni sem, mert nem volt könnyű elfogadni és másokkal megértetni, hogy pontosan mitől siketültem meg, mert pontosan én és az orvosok sem tudják. Találgatás az élet. Az általános iskolai tanulmányaimat sikerült jó átlaggal elvégezni. Bár nem speciális iskolába, hanem olyan iskolába jártam, hol nem voltak szervi fogyatékkal élő diákok. Rendszeresen szerepeltem iskolai műsorokban. Versenyeken indultam, melyeken általában szép eredményeket értem el. Tagja voltam a Diák Önkormányzatnak és szinte mindenkivel jól kijöttem a tanulók és a tanárok körében.

Tavaly ballagtam el az általános iskolából. A jelentkezési lapjaimat ismét nem speciális iskolákba adtam be. De sikerült, és felvettek az általam elsőnek megjelölt helyre. Akkor elhatároztam, hogy soha nem adom fel, amit egyszer eltervezek, mert lehet, hogy én leszek egy másik ember példaképe úgy, mint nekem az édesanyám. Kiskorom óta állatorvos szeretnék lenni. Tudom, hogy nem lesz könnyű, már azért sem, mert siket vagyok és lehet, hogy emiatt lesznek akadályozó tényezők, de nem fogom fel adni. Én is megérdemlem azt, hogy azt tegyem, amit szeretek, és amihez értek.

Én csak mosolyogni tudok, mert többnek érzem magam. Azért mert én tudok valamit, amit az átlagemberek nem. Tudom értékelni az apró örömöket, a felszínek mögött rejtőző csodákat. Az élet szépségét, az élet akadályainak jelentőségét. Tudom értékelni az életet. Ez a különleges képesség csak a fogyatékkal élő embereknek adatik meg. Ettől tudunk mosolyogni és a lehetetlen helyzetekben is azt mondani: Jól vagyok." (Magyar 2012)

A fogyatékossággal élők kedvezőtlen egészségi állapotuk mellett a társadalmi körülményeikben is számos nehézséggel küzdenek, ami jelentősen befolyásolja mindennapi életüket (lásd 14. ábra). Itt érdemes kiemelni a közlekedésben tapasztalt nehézségeket, illetve azt, hogy a tanulásban és munkavállalásban is hátrányokkal indulnak. Ha az oktatás során nem sikerül biztosítani számukra a tanuláshoz való jogot, gyakran kiszorulnak az iskolából, ami a munkaerőpiaci esélyeiket is csökkenti. Továbbá arról sem szabad elfeledkezni, hogy fogyatékossággal rendelkező személyeket foglalkoztató munkahelyeknek az akadálymentesítésre, a speciális feltételek biztosítására is figyelmet kell szánni. Megfigyelhető, hogyha sikerül a fogyatékossággal élő embernek elhelyezkednie, akkor gyakran alacsony presztízsű, rosszul fizetett munkát kell végeznie.

Bár a fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény több kötelezettséget szab a társadalomra, azonban a gyakorlatban számos hiányossággal találkozunk: a társadalom által teremtett lehetőségek nem megfelelő volta mellett a fogyatékos személyek önérvényesítésének minősége is befolyásoló tényező lehet életminőségük alakulásában. Pusztán azért, mert valaki fogyatékossággal él, nem feltétlenül igaz rá, hogy ne lenne képes teljes életet élni, önmagát megvalósítani.



14. ábra

A fogyatékossággal élők az akadályozottság típusa szerint

Forrás: KSH 2011

13.2.3. Hajléktalanok

Hasonlóan a fenti csoportokhoz, itt is az egységes definíció hiányával találkozhatunk. Számunkra leginkább elfogadható a FEANTSA (Nemzetközi Hajléktalanügyi Szervezet) meghatározása, amely szerint a *hajléktalan embereknek négy csoportja* van (Kántor 2011):

- *fedél nélküli emberek:* akik az éjszakákat közterületen töltik;
- *intézményben élő emberek:* semmilyen stabil lakhatási lehetőséggel nem rendelkeznek; nap mint nap megküzdenek azért, hogy valamelyik hajléktalanellátó intézményben tudjanak aludni;
- *bizonytalan hajlékban lakó emberek:* stabilan nem lakásban, de lakhatást szolgáló helyiségben lakók (például munkásszállók, börtönök, bentlakásos intézmények lakói, albérlők, ágybérők, szívességi lakáshasználók);
- *lakhatási sztenderdeknek nem megfelelő lakásban vagy nem megfelelő lakhatási körülmények között élő emberek* (a lakás alkalmatlan arra, hogy otthont rendezzenek be, például túlzsúfolt vagy nagyon alacsony komfortú lakások).

A fentebb felsoroltak alapvetően külső jellemzőkre támaszkodva határozták meg a hajléktalanságot, ezt hívják *látható külső hajléktalanságnak.* Emellett beszélhetünk úgynevezett *belső, lelki hajléktalanságról,* amely lakhatástól függetlenül az elidegenedés, a hajléktalanság szubjektív élményét jelenti.

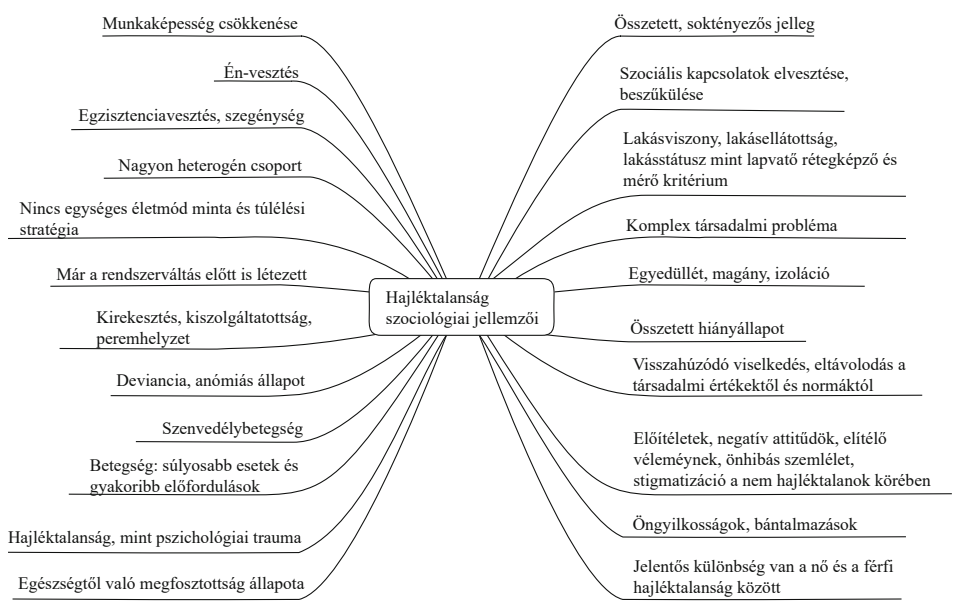
Interjú egy volt hajléktalannal (részlet)

„Mi volt a legrosszabb a hajléktalanságban? Talán az önutálat. Azt éreztem, hogy egy átok vagyok a világnak, hogy az lenne a legjobb mindenkinek, ha elpusztulnék. Aztán rájöttem, hogy pont ezért érzek én is így. Vagyis a dolog fordítva működik. A környezetem olyannak lát, amilyennek én látom magam. Rengeteg emlékem van ebből az időszakból. Amikor például egyszer télen irdatlan hideg volt, és nagy nehezen be tudtam jutni éjszakára egy lépcsőházba, ahol volt fűtés. Emlékszem, zokogva aludtam el, miközben reszketve próbáltam magamhoz ölelni a fűtőtestet az emeleti fordulóban… Aztán reggel, amikor kijött egy család az egyik lakásból, a szülők magukhoz húzták a gyermekeiket, és azt mondták nekik, hogy az »ilyeneket« messziről kerüljétek el!" (NLcafe 2015)

A külső hajléktalanná válás okai sokszínűek, itt csupán néhány tipikus okot sorolunk fel:

- *kapcsolati konfliktusok* – válás, élettársi kapcsolatok felbomlása, szülőkkel történő összeveszés, nyugdíjas magára maradása;
- *az állami intézményekből való kikerülés* – például gyermekotthonból, pszichiátriai intézetből, kórházból, szociális otthonból;
- *gazdasági okok* – munkanélküliség, szegénység;
- *lakástalanság* – szűkültek az önkormányzati lakások, munkásszállások köre.

A hajléktalanná válás és a hajléktalan lét komplex problémakör – ezt kiválóan szemlélteti a 15. ábra.



15. ábra

A hajléktalanság szociológiai tényezői

Forrás: CSIZMADIA et al. 2013

Az objektív tényezők mellett nem szabad elfeledkezni arról sem, hogy a hajléktalanná válóknál az úgynevezett *tanult tehetetlenség,* az önértékelési zavarok, a szuicid (önkárosító) tevékenységek – ilyenkor az ember rossz (átvett) minták vagy rossz tapasztalatok miatt úgy érzi, ő nem tehet semmit a saját helyzetének javításáért – mint rizikófaktorok kiemelten megjelennek. A hajléktalanság problematikája sosem az utcán kezdődik, a hajléktalanná válás csupán következménye a korábbi társadalmi problémáknak, ugyanakkor fel is erősítik azokat. A hajléktalanságban csökkennek az egyén erőforrásai: gyakran a munkához kapcsolódó kapcsolatai eltűnnek, a baráti és családi kötelékek erodálódnak, a családi és baráti kapcsolatok helyett a sorstársi kapcsolatok erősödnek fel. Mindezek a tényezők a társadalomból való kirekesztődéshez vezethetnek. Ahhoz, hogy vissza tudják őket vezetni a többségi társadalomba, három főbb elemet lenne szükséges teljesíteni (Hegedüs et al. 2015):

- meg kell teremteni a hajléktalanok *mentális-pszichikai stabilitását;*
- *lakhatási megoldást* kell találni;
- a *munkaerőpiaci integrációra* lenne szükség.

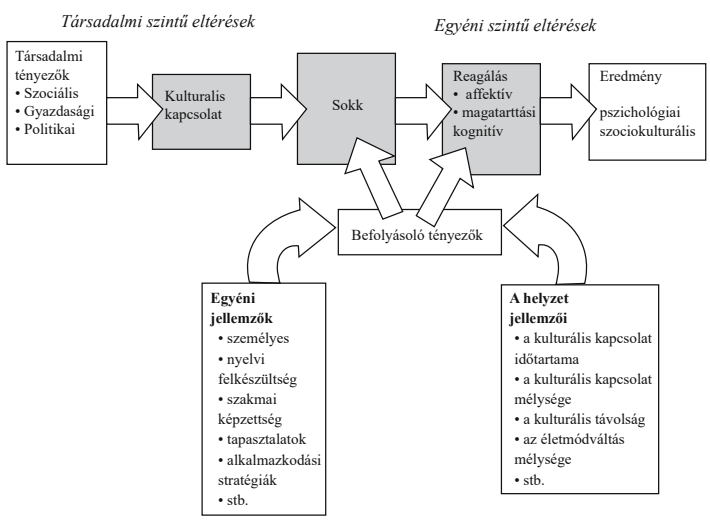
„Maga a pénz, azt mondják, hogy nem boldogít, pedig szerintem azért jó az, ha van. Mert jobb az embernek a kedélye, jobb a közérzete is, ha olyan ruha van rajta, ha olyan tusfürdőt használ, ha olyan fogkrémet használ, ami úgy tetszik neki. Gondolkodtam rajta, hogy tök jó lenne, ha több pénzem lenne, akkor talán könnyebb párt találni, embert, barátokat találni, így az se megy. S amikor az ember egyedül él, s szerintem a hajléktalan világban ez van, s ezt kéne valahogy megoldani. Nem beszélhetek a hajléktalanok nevében, de tudom azt, hogy ezért van az, hogy mindenki próbál egy társat, egy havert, egy csajt szerezni magának, mert nem akarnak egyedül lenni. Nekem is van olyan, hogy egy hétig nem beszélek senkivel, ez tényleg így van, csak akkor, ha megkérdezem, hogy mennyi az idő, vagy elmegyek bárhová. Mert ez egy olyan világ, ami teljesen letöri az embert, leviszi oda a padlóra és onnan nem tud fölállni." (Fehér et al. 2008)

13.2.4. Migránsok és menekültek

A migráció jelensége bonyolult és sokdimenziós, amelyet nemcsak politikai, történeti és kulturális kontextusban érdemes elemezni, hanem pszichológiai szempontból is (Hegedűs, 2014). Magyarország a rendszerváltásig inkább kivándorló ország volt, a rendszerváltást követően a migrációs egyenleg folyamatos növekedést mutat, amely kezdetben elsősorban a nemzeti kisebbségek anyaországba történő bevándorlását jelentette. Ugyanakkor egyre jelentősebb arányban jelennek meg hazánkban a menekült, menedéket kérő, oltalmazott, menedékes vagy hontalan státuszban lévők. A szakirodalom a migráció motivációja alapján kényszer és önkéntes migrációról beszél (Farkas 2014b). A kényszermigráció hátterében rendszerint az egyénre erőteljesen ható nem várt krízisek (politikai, vallási, nemzetiségi, természeti katasztrófa stb.) állnak, míg az önkéntes migráció motívumai között a gazdasági, egyéni érdekek húzódnak meg (Borbély et al 2017). Bár látszólag úgy tűnik, mintha az önkéntes migráció egyéni döntés eredménye volna, de sokszor ez is inkább strukturális kényszer. Például egy migráns család esetében számos családtag nem feltétlenül rendelkezik döntési joggal (gyerekek, házastárs, idősek), vagy előfordulhat az is, hogy a gazdasági változások következményeként fenntarthatatlanná válik a korábbi életmód. Az önkéntes és kényszermigráció közti különbségtétel nem könnyű, ritkán találkozhatunk „vegytiszta" típussal.

A migránsok helyzetének megértéséhez elengedhetetlen, hogy a velük dolgozók nemcsak a jogi státuszukat, hanem azt *a sajátos és kiszolgáltatott pszichológiai állapotot* is ismerjék, amely jellemzi őket (FARKAS 2014c). El kell fogadnunk, hogy csak akkor tudunk jól intézkedni, ha tisztában vagyunk azzal, mit élhetnek át a migráció során, milyen veszteségélményt kell feldolgozniuk, ezeknek milyen következményei lehetnek (például poszttraumás stressz szindróma) (FARKAS et al. 2018b). A migránsok csoportja nem homogén, hiszen komoly eltérés van például a tekintetben, hogy miért, hogyan kerültek hazánkba. Közös jellemzőjük, hogy a helyváltoztatás az egyén életére, valamilyen mértékben személyiségfejlődésére hatást gyakorol, hiszen eltérő okokból – akár saját késztetésből, akár kényszerből – feladja megszokott környezetét, ez pedig fokozottan veszélyezteti mentálhigiénéjét (HEGEDŰS et al. 2016). A migráció bármelyik típusáról is esik szó, az egyén személyes életének jelentős életepizódjának tekintjük. Az egyén átéli a helyvesztés élményét, aminek következtében egy új, gyakran teljesen vagy kevéssé ismert kulturális közegbe kerül, ez pedig azt is jelenti, hogy elveszítheti biztonságát, autonómiaérzetét, intimitását, továbbá az addig elsajátított adaptív kommunikációs és alkalmazkodási stratégiái megkérdőjeleződhetnek, mindez pedig komoly krízishelyzetet teremthet (BRIERBRAUER–PEDERSEN 1996). Éppen ezért a migrációt egy nem várt, úgynevezett *akcidentális krízisnek* tekintjük, amelynek feldolgozása az egyén fontos feladata.

A migráció folyamatának szakaszolását először a migráció és a kultúra oldaláról közelítették meg. Kalervo Oberg 1960-ban megjelent *Kulturális sokk* című könyvében nagyon fontos jelenségre hívta fel a figyelmet (OBERG 1960). Megfigyelte, hogy amikor az egyének számukra idegen kultúrával találkoznak, fizikai és lelki értelemben is alkalmazkodási problémákkal találják szemben magukat (például gyakori fejfájás, rossz közérzet, honvágy, lehangoltság, olykor depresszió stb.). A következő ábra jól szemlélteti a kulturális kapcsolat, a sokk, illetve a sokkra adott reakciók viszonyát:



16. ábra

Az új kultúrához való alkalmazkodás elméleti kerete

Forrás: GORDA 2009

Abban az esetben, amikor a migráció kultúraváltással is jár, az *egyén kulturális identitásának alakulása* szakaszosan megy végbe. Kezdetben négy fázist határoztak meg, amelynek:

1. Első szakaszát az *eufóriával* jellemezték, amikor örömmel tapasztalja meg az új kulturális élményeket.
2. Ezt követően rendszerint bekövetkezik az üresség szakasza, amelyben szembesül a kulturális különbségekkel. Ennek következtében a szorongás, a feszültség érzése folyamatosan növekszik.
3. A harmadik szakaszban újraszabályozásról beszélhetünk. Ez azt jelenti, hogy kezdi megérteni az új kulturális közeget, növekszik a komfortérzete.
4. Az utolsó szakaszban pedig megtörténik az *adaptáció,* azaz az új kultúrához való alkalmazkodás.

Ez a folyamat azonban nem ennyire egyszerű, hiszen tapasztalatok szerint a bevándorlók populációjában fokozottabban jelennek meg az rizikófaktorok (például alacsony szocioökonómiai státusz, alacsony képzettség, az ebből eredő munkanélküliség), amelyek marginalizálódáshoz vezethetnek (Farkas 2014c).

13.2.5. Idősek és gyermekek

A társadalmilag érzékeny csoportok közé sorolhatjuk az időseket és a gyermekeket, hiszen gyakran életkori sajátosságuk jellegzetességei miatt kiszolgáltatott helyzetben vannak. A népesség átlagéletkorának növekedése világszerte ismert jelenség, amely komoly feszültséget okozhat a társadalomban, hiszen a társadalmi intézmények még nem készültek fel az idősebbek fogadására. Számos megközelítés létezik azzal kapcsolatban, hogy miért is tekinthető társadalmi problémának az idősödés.

1. táblázat

Idősödés mint társadalmi probléma

Perspektíva	Miért társadalmi probléma az idősödés?
Funkcionalista	A társadalmi intézmények nem szolgálják megfelelően az embereket a korosodásuk növekedésével (a család például már nem képes megfelelő gondoskodásra).
Interakcionista	Az idősek stigmatizáltak és megkülönböztetések áldozata, mivel nem felelnek meg azoknak a normáknak, amelyek a kultúránkban a fiatalosságot hangsúlyozzák.
Konfliktuselmélet	Az idősek problémája hatalmuk relatív hiánya. Úgy harcolhatnak a diszkriminálásuk ellen, ha szerveződnek.

Forrás: Farkas 2010

Az idősek korcsoportját nem könnyű pontosan körülhatárolni, többféle meghatározás is létezik. A WHO álláspontja szerint az ember fiatal 30 éves koráig, idős fiatal vagy érett 45 évesig, középkorú 45–59 év között, 74 éves koráig öregedő, és öreg 75–90 év között, végül e felett pedig agg. Erik Erikson pszichoszociális fejlődési modellje szerint

az időskorban az ember elkezdi elemezni mindazt, amit elért eddigi életében (lásd részletesebben a 7.4. fejezetben). Ha úgy ítéli meg, hogy nem élt hiába, akkor megéli az úgynevezett énintegritás érzését, azaz elégedett életével, fel tud készülni a halálra. Azonban, hogyha úgy érzi az idősödő ember, hogy hiába élt, nem tudta beteljesíteni vágyait, gyakran kétségbeesik, elszigetelődik. Ezt a kétségbeesést fokozhatják az öregedés jól érzékelhető jelei: a fizikai és egészségügyi, valamint a mentális állapot romlása, az elmagányosodás, az elszigetelődés. Emellett nem szabad elfeledkezni arról sem, hogy az átlagnépességhez viszonyítva az időseknél szintén nagyobb a szegénység veszélye, az idősek vannak kitéve anyagi deprivációnak.

Az idősebbé válással számos *fiziológiai és mentális változásnak* lehetünk tanúi: például romlik a látás, a hallás, és lelassul a reakcióképesség. Nagyon gyakori jelenség, hogy csökken az idős ember alkalmazkodóképessége, ebből adódóan fokozottabban kerüli az ismeretlen helyzeteket, az újszerű feladatokat, a jelentősebb változásokat. Az idősebb korosztály életkori sajátosságaiból kiindulva kiemelten veszélyeztetett csoportnak számít például az áldozattá válás területén is, éppen ezért a velük való fokozottabb foglalkozás, az idősügy támogatása kiemelt feladat.

Az *idősek hátrányos megkülönböztetése* többféle formában nyilvánulhat meg (KOKAS–LAKATOS 2013), így *nyelvi, lakóhelyi, családon belüli, mediális és gazdasági diszkriminációról* beszélhetünk. Például olyan szavakat használunk, amelyeket nehezen értenek, vagy a családtagok elhanyagolják az idős rokonunkat. *Mediális diszkriminációról* beszéltünk akkor, amikor a médiában az idősek nem, vagy rendkívül lealacsonyító helyzetben jelennek meg. *Gazdasági diszkrimináció* pedig például a foglalkoztatásban látható munkahelyi diszkrimináció (50 év felett egyre nehezebb munkát vállalni).

Életkort tekintve a másik sérülékeny csoport a kiskorúak több szempontból is differenciált csoportja. E fejezetnek nem célja az életkori sajátosságokat részletesen taglalni, itt most a társadalom szempontjából a gyermek- és fiatalkor sokszínűségét mutatjuk be.

> „Ha egy társadalom lelkülete az alapján ítélhető meg, ahogy a legsebezhetőbb tagjaival bánik, akkor egy társadalom jövője – azaz a fenntartható növekedésért, stabilitásért és a közösségek jóllétéért kialakított hosszú távú kilátások – az alapján jósolható meg, hogy milyen mértékben biztosít egyenlő esélyeket minden gyermek számára." (UNICEF Jelentés, 2016)

Azt mindenféleképpen fontos kiemelni, hogy a társadalmi változások jól tetten érhetők a gyermekek, fiatalok életében, hiszen a gyermekeket körülvevő környezet is folyamatosan változik. A családok és a fiatalok szabadidős tevékenysége is megváltozott, a „szabadidőtársadalom" terepe a plurális értékeket képviselő kultúra világa lett, ahol az egyén autonóm választására, cselekvésére kerül a hangsúly. Érdekes ambivalenciával találkozhatunk a szabadidős tevékenységekkel kapcsolatban: míg az egyik oldalon látható egy igen széles körű választási lehetőség a különféle tevékenységek között, a másik oldalon azt tapasztalhatjuk, hogy a kiskorúak szabadidős tevékenységében a média kiemelt helyre került. Nem véletlen, hogy a 20. század utolsó harmadában megjelentek a gyermekkor halálára vonatkozó narratívák (Marie Winn, Neil Postman), amelyek leginkább a média (elsősorban a televízió, majd a 21. század elejére a számítógép) széleskörű elterjedését tették felelőssé. *A gyermekkor halála* jelenség jellemzőit a következő pontokban lehet összeszedni:

A televízió, az infokommunikációs eszközök, a pop-art és a bulvársajtó „világuralma" jelenik meg. Ezt a generációt már nevezhetjük *Z-,* majd a 2005 után születetteket *Alfa generációnak.*

- A gyermek és a felnőtt *külleme egyre hasonlóbb.*
- A felnőtt és a gyermek életében megjelennek hasonló élethelyzetek: például a teljesítményelv ugyanúgy érvényesül a munkahelyen, mint az iskolában, hasonló szórakozási lehetőségek állnak rendelkezésükre.
- A gyermek *fogyasztóvá nevelése* alapvető „követelmény" a 21. században, hiszen a fogyasztás „imádata" jellemzi a társadalmat.

A társadalmi változások által meghatározott kihívások mellett a serdülők előtt megmaradtak a „hagyományosnak" mondható feladatok, így például: a testi változások elfogadása; a nemi szerep elsajátítása; kortárskapcsolatok, barátságok létrehozása mindkét nembeli kortársakkal; érzelmi függetlenség mindkét szülőtől; intim párkapcsolat létesítése; a házasságról, a családról és az intim együttélésről alkotott elképzelések fejlődése; a hivatásválasztással kapcsolatos elképzelések és tudás kialakulása; a reális énkép, az identitás kialakítása; a jövőre vonatkozó reális elvárások és perspektívák átgondolása. Ezeknek a feladatoknak az „elvégzése" még a kiegyensúlyozott körülmények között élő serdülőnek – és szüleinek – sem egyszerű feladat, nemhogy – a valamilyen okból – elbizonytalanodott családban nevelkedő fiatalnak.

„Minden gyermeknek elidegeníthetetlen joga van az egészséges élethez, oktatáshoz és a nyugodt, biztonságos gyermekkorhoz – tehát minden alapvető lehetőséghez, amelyek segítségével eredményes és sikeres felnőttkorba léphet. Ennek ellenére világszerte gyermekek millióitól tagadják meg a jogaikat és megfosztják őket mindentől, amire szükségük lenne, hogy erős és egészséges felnőttekké válhassanak – születési helyük vagy családjuk származása miatt; faji, etnikai vagy nemi hovatartozásuk miatt; amiatt, hogy nyomorban élnek vagy hátrányos helyzetűek." (UNICEF Jelentés 2016) A 20. századtól felértékelődtek a gyermeki jogok. Az 1924-es genfi nyilatkozat és az 1959-es nyilatkozat a gyermek jogairól után 1989. november 20-án New Yorkban elfogadták a *Gyermekek jogairól szóló egyezményt,* amelyet a Magyar Köztársaság 1990. március 14-én írt alá, és 1991-ben törvénybe iktatott (1991. évi LXIV. törvény). Az egyezményben legfőbb alapelvként fogalmazódott meg, hogy a gyermekeknek – fizikai és szellemi érettségük hiánya, illetve korlátozott volta miatt – különös védelemre, jogi védelemre van szükségük születésük előtt és után.

„Ha egy csecsemőt megfosztanak a születés utáni ellátástól, talán csak pár napig él. Ha egy gyermeket megfosztanak a védőoltásoktól vagy a tiszta víztől, talán meg sem éri az ötödik születésnapját, vagy rossz egészségi állapotban éli le az életét. Ha egy gyermeket megfosztanak a megfelelő táplálkozástól, talán el sem éri a fizikai és kognitív érettségének legmagasabb szintjét, ez pedig korlátozza a tanulásra és munkára való képességét. Ha egy gyermeket megfosztanak a minőségi oktatástól, talán sosem fejlődnek ki azok a készségei, amelyek segítségével majd egy nap sikeresen helytállhatna a munkahelyén, vagy az, ami arra késztetné, hogy majd saját gyermekeit is iskolába küldje. És ha egy gyermeket megfosztanak a védelemtől – ennek oka legyen egy konfliktus, erőszak vagy durva bánásmód, kihasználás és hátrányos megkülönböztetés, gyermekmunka, vagy korai házasság és anyaság –testileg és érzelmileg is sérült lehet, ennek pedig súlyos következményei vannak." (UNICEF Jelentés 2016)

13.2.6. LMBT

Az *LMBT* kifejezés a leszbikus, meleg, biszexuális és transznemű személyek csoportját takarja. Ezt a rövidítést az Európai Unió Alapjogi Ügynöksége vezette be 2013 májusában. Az LMBT-mozgalom gyökerei a 19. század második felére nyúlnak vissza, de kiteljesedése a 20. század második felére tehető. Ennek fontos állomása volt az 1981-ben az Európai Tanács Parlamenti Közgyűlés által elfogadott, a homoszexuálisokkal szembeni hátrányos megkülönböztetés elleni 924-es ajánlás, amely az alábbi fő célkitűzéseket fogalmazta meg (Tóth 2013):

- „a tagállamok szüntessék meg az azonos neműek közti szexuális kapcsolatok büntetőjogi üldözését;
- állapítsanak meg azonos beleegyezési korhatárt az azonos- és különneműek közti szexuális kapcsolatokra;
- szüntessék be a homoszexuális személyekkel kapcsolatos rendőrségi adatgyűjtést, illetve a homoszexuális személyek kötelező orvosi kezelését;
- tegyenek lépéseket a homoszexuálisok elleni foglalkoztatási diszkrimináció ellen;
- biztosítsák, hogy a homoszexuális szülők ne szenvedjenek hátrányt gyermekük elhelyezése és a velük való kapcsolattartás során."

2006-ban az Európai Parlament állásfoglalásban állt ki a homofóbia (félelem, idegenkedés a homoszexualitástól, illetve a homoszexuálisoktól) ellen. Hazánkban e folyamatok kissé megkésve indultak el: a rendszerváltás után jöttek létre az első melegszervezetek, és kezdtek el szerveződni a melegfelvonulások (Budapest Pride), ami komoly feszültséget okozott a társadalomban.

Az 1953-ban az Amerikai Pszichiátriai Társaság (APA) által kiadott, mentális zavarokat rendszerező Diagnosztikai és Statisztikai Kézikönyvben (DSM) a homoszexualitást mint *szociopátiás személyiségzavart* értelmezték, majd 1968-ban a szociopátiás személyiség-zavar helyett *szexuális devianciának* minősítették. A melegség mint mentális betegségi elmélet sokáig elfogadott volt, csupán 1987-ben törölték ki a mentális betegségek sorából, és 1990-ben fogadta el a WHO, hogy a szexuális orientáció önmagában nem számít betegségnek. Az APA pedig állásfoglalásban ítélte el a szexuális orientáció megváltoztatására irányuló módszereket, mivel „azok potenciálisan károsak lehetnek a »páciens« lelki egészségére. Hiszen a »kezelés« növelheti az önvád és a szégyen érzéseit, ezáltal depresszióhoz és öngyilkossághoz vezethet." (Takács et al. 2007) 2007-ben Magyarországon egy kutatás készült az LMBT emberek társadalmi kirekesztettségéről. A kutatásban résztvevők háromnegyede úgy gondolta, hogy hátrányosan megkülönböztetett társadalmi csoport tagja. Többen számoltak be a nemi identitásukból eredő konfliktusokról mind saját családjuk, iskolájuk/munkahelyük körében, illetve a hivatalos állami intézményrendszer (például az oktatási és egészségügyi intézmények) nem megfelelő hozzáállásáról.

Fraser szerint „a melegek és a leszbikusok a heteroszexizmustól szenvednek: a heteroszexualitást privilegizáló parancsoló normák működésétől. Ezzel együtt jár a homofóbia: a homoszexualitás kulturális leértékelése. Szexualitásuk leértékelésével a homoszexuálisok megszégyenítésnek, zaklatásnak, megkülönböztetésnek és erőszaknak vannak kitéve, míg az egyenlő jogokat és védelmet – azaz alapvetően a társadalmi elismerést – megtagadják tőlük. Persze a melegek

és a leszbikusok súlyos gazdasági igazságtalanságoktól is szenvednek: rövid úton elbocsáthatják őket a munkahelyükről és a családok támogatására szánt szociális és jóléti juttatásokból is kizárják őket. Mindez azonban nem közvetlenül a gazdasági szerkezettel függ össze, hanem sokkal inkább egy igazságtalan kulturális értékstruktúra terméke." (Takács et al. 2007, 18.)

13.3. Előítélet – diszkrimináció – társadalmi kirekesztés

Fentebb megismerhettük azoknak a csoportoknak a jellemzőit, amelyek veszélyeztetettek az előítéletek, a diszkrimináció és a társadalmi kirekesztettség szempontjából. A következőkben e három fogalmat vizsgáljuk meg.

13.3.1. Sztereotípiák és előítéletek

„Én nem vagyok előítéletes, de..." – ezt a szinte már közhelyes gondolatot gyakran nehezen fogadjuk el. Mindannyian rendelkezünk sztereotípiákkal, előítéletekkel, de mit is jelentenek ezek a fogalmak? Az egyik legegyszerűbb definíció szerint *„[a] sztereotípia nem más, mint azon tulajdonságok összessége, amelyet egy adott szociális csoportra jellemzőnek tartunk"* (Kollár–Szabó 2004, 356.). A sztereotípia arról ad információt, hogy milyen az adott csoport, azonban gyakran megfigyelhető, hogy a személyészlelés során úgy kezeli az adott személyt, mint aki a csoport tökéletes reprezentációja, azaz az egyén rendelkezik a csoportra jellemző tulajdonságokkal, mert a csoport tagjának számít.

A *leggyakoribb sztereotípiánk* a faji, etnikai, nemzeti és nemi sztereotípiák, de ismerünk foglalkozási csoportra és kinézetre vonatkozó általánosításokat is. Ezek azonban torzíthatják megítélésünket. Erre jó példa az önmagát beteljesítő jóslat jelensége. Ez azt jelenti, hogy a sztereotípiák alapvetően meghatározzák a másokkal kapcsolatos elvárásainkat, és ezek az elvárások önmagát beteljesítő jóslatként működhetnek. *Számos funkciója* van a sztereotípiáknak, ezek például az alábbiak (Csepeli 2005):

- *Megismerő funkció:* a sztereotípiák segítik a gyors tájékozódást, a felszínes, de könnyű eligazodást.
- *Rendszerigazoló funkció:* a csoportközi viszonyokban fennálló esetleges egyenlőtlenségek igazolása, leplezése.
- *Önmegkülönböztetés funkciója:* az adott csoport jellemzőinek magunkra vonatkoztatásával határozzuk meg magunkat.

Láthatjuk, hogy a sztereotípiáknak nagyon fontos szerepük van a csoportok közötti kapcsolatokban, a személyészlelésben, a világban való tájékozódásban.

A sztereotípiákhoz szorosan kapcsolódnak az előítéletek. „Az előítéletek olyan negatív attitűdök, amelyek tapasztalatok híján vagy téves általánosításon nyugvó negatív ítéletek alapján formálódnak egyes csoportokkal vagy egyénekkel szemben." (Kollár–Szabó 2004, 358.) Az előítéletek kognitív összetevője a sztereotípia, míg az affektív összetevője maga az előítélet, amely az adott csoporttal kapcsolatos attitűdöt (odafordulás és elfordulás mértéke) jelenti. Az előítéletek viselkedéses összetevője pedig a diszkrimináció, amely az adott csoporttal szemben megnyilvánuló reakció.

Megkülönböztethetünk nyílt és burkolt előítéletességet (BIGAZZI 2013). A nyílt előítéletességnek két része van: egyrészt az előítélettel terhelt csoport tagjaival szemben észlelt fenyegetettség és a velük kapcsolatos intimitás, pozitív attitűd visszautasítása. A burkolt előítéletesség három részre osztható: 1. a saját csoport tradícióinak és értékeinek védelme; 2. a saját és a másik csoport közti különbségek szélsőséges eltúlzása; 3. a másik csoporttal kapcsolatos lehetséges pozitív érzelmek teljes elnyomása.

Számos elmélet foglalkozott az *előítélek kialakulásával.* Itt most két fő irányzatot szeretnénk kiemelni (KOVÁCS 2010). Az egyik irányzat képviselője Adorno, aki a személyiség szerepét emelte ki az előítéletek kialakulásánál. Az Adornohoz köthető irányzat képviselői szerint a tekintélyelvű személyiséghez kapcsolódik az előítéletes gondolkodás. Az előítéletes személyeknél egy másik személyiségjellemző a szociálisdominancia-orientáció, a csoportok közötti hierarchiát támogató attitűd. A magas szociálisdominancia-orientáció együtt jár az emberek közötti egyenlőség elutasításával és a mások fölötti uralkodás vágyával. A szociális dominancia megszerzése és megtartása megerősíti az előítéleteket.

Az előítéletekről egyik legfőbb írás Allport nevéhez fűződik. Allport úgy gondolta, hogy az előítéletek és sztereotípiák kialakulásában és fennmaradásában a kategorizáció játszik kiemelkedő szerepet: „[a] társadalmi valóságban, a kategóriákba való besorolás azt eredményezi, hogy másokat az adott kontextusban megjelenő domináns társadalmi szükségleteket szolgáló kritériumok mentén kategorizálunk, a kategóriákról ítéletet alkotunk, és így az egyes egyéneket felruházzuk az adott kategóriára vonatkoztatott tulajdonságokkal" (BIGAZZI 2013). Allport az *előítéletességnek 5 fokozatát* határozta meg (ALLPORT 1999):

- *Szóbeli előítéletesség:* ekkor az előítélet beszédben jut kifejezésre. Itt érdemes megemlíteni a *gyűlöletbeszédnek* nevezett nyilvános szférában lezajló verbális kommunikációt.
- *Elkerülés:* az előítéletesség az idegenkedést kiváltó csoport tagjainak kerülésében jut kifejezésre.
- *Hátrányos megkülönböztetés, elkülönítés, koncentráció:* a csoport tagjaitól megtagadhatják a szabad letelepedés, munkavállalás, szabadidő-eltöltés, iskoláztatás, művelődés, anyanyelvhasználat jogait, illetve azok gyakorlása elé speciális akadályokat állítanak.
- *Fizikai agresszió:* az előítélettel sújtott csoportok tagjaival szemben megvalósított, változatos fizikai erőszak.
- *Üldözés és kiirtás:* a jogilag is elkülönített csoport tagjait megfosztják az emberi jelenlét jogától.

Az, hogy az egyén mely fokozatig jut el, nagyban függ attól, hogy mely típusba tarozik. Négy típusát lehet megkülönböztetni az embereknek az előítéletesség alapján (KOVÁCS 2010):

- *Előítélet-mentesek:* ők azok, akik tudatában vannak saját előítéleteiknek, törekednek arra, hogy ezek ne befolyásolják őket.
- *Ambivalensek:* ők már elutasítják a klasszikus előítéleteket, de azért ambivalensek a kisebbségek iránt. Inkább kerülik a velük való érintkezést.
- *Átlagos előítéletesek:* ők azok, akik kritika nélkül elfogultak saját csoportjuk iránt, élesen különbséget tesznek az „ők" és a „mi" között.

- *Szélsőségesen előítéletesek:* ők azok, akik fogékonyak a bűnbakképzésre és a kirekesztő politikai ideológiákra annak érdekében, hogy a saját csoport dominanciáját elérjék, fenntartsák.

Ahogy azt már említettük a diszkrimináció az előítéletek látható megjelenése. Maga a *diszkrimináció* szó elválasztást, elkülönítést, megkülönböztetést jelent. A *diszkrimináció* az adott normarendszer viszonylatában elfogadhatatlannak minősülő preferenciális választást takar. Bármely társadalmilag sérülékeny csoportról beszélünk, a diszkrimináció (általában hátrányos megkülönböztetés) több, a társadalmi viszonyokat szimbolizáló területen tetten érhető. A diszkrimináció nem egyszerűen az ezen viszonyok során elkövetett jogsértés, hanem az ezeken a színtereken, etnikai/faji/nemi stb. alapon alkalmazott, hátrányosan kiható, differenciált kezelésmód (8. táblázat).

2. táblázat

A diszkrimináció leggyakoribb színterei

Mezőny	Viszony, jellemzők
Munkaerőpiac	Alkalmazás, leépítés, javadalmazás, előléptetések, munkahelyi feltételek
Lakásfeltételek	Lakóhelyi környezet állapota, közszolgáltatásokkal való ellátottság, differenciált hozzáférés (például az átlagosnál nagyobb bérleti árakat vagy telekárakat fizetnek bizonyos kisebbségek tagjai)
Igazságszolgáltatás	Rendőrségi bánásmód (például brutalitások), szigorúbb ítéletek, szigorúbb büntetés-végrehajtás (például kisebb esély a feltételes szabadlábra helyezésre)
Egészségügyi szolgáltatások	Egészségbiztosítás általi lefedettség mértéke, szolgáltatásokhoz való hozzáférés

Forrás: Horváth 2011

A diszkrimináció egyik fajtája a szegregáció. A *szegregáció* fogalmát a leggyakrabban a területi elhelyezkedéssel, lakhatással és ebből következő intézményi elkülönüléssel/elkülönítéssel kapcsolatban használjuk. A szegregáció több területen is megnyilvánulhat. A teljesség igénye nélkül nézzünk néhány példát:

- *Szociális és etnikai alapú lakóhelyi szegregáció:* a szegények és cigányok szegregációja fordul elő leggyakrabban a településeken. A gettósodás jelensége több településen tetten érhető: társadalmi helyzet, családi-vagyoni állapot, etnikai státusz szerint elkülönült települések, városrészek jönnek létre.
- *Oktatási szegregáció:* a szociális, kulturális vagy biológiai determináltságú, egyéni különbségekkel rendelkező gyermekeknek, tanulóknak a többségi gyermekektől, tanulóktól elkülönítetten, külön intézményben vagy csoportban, illetve osztálykeretben biztosított nevelése-oktatása (például fogyatékossággal élő gyermekek gyógypedagógiai intézményben történő nevelése-oktatása).

A szegregáció egyben rendszerint egyenlőtlen bánásmódot is jelent, amelyet jogszabály is tilt. Hazánkban a 2003. évi CXXV. törvény rendelkezik az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról. Az egyenlő bánásmód követelményének megsértését jelenti a közvetlen, illetve hátrányos megkülönböztetés, a zaklatás, a jogellenes elkülönítés,

a megtorlás, valamint az ezekre adott utasítás. A jogszabály 8. §-a alapján közvetlen hátrányos megkülönböztetésnek minősül az olyan rendelkezés, amelynek eredményeként egy személy vagy csoport valós vagy vélt a) neme, b) faji hovatartozása, c) bőrszíne, d) nemzetisége, e) 14 nemzetiséghez való tartozása, f) anyanyelve, g) fogyatékossága, h) egészségi állapota, i) vallási vagy világnézeti meggyőződése, j) politikai vagy más véleménye, k) családi állapota, l) anyasága (terhessége) vagy apasága, m) szexuális irányultsága, n) nemi identitása, o) életkora, p) társadalmi származása, q) vagyoni helyzete, r) foglalkoztatási jogviszonyának vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyának részmunkaidős jellege, illetve határozott időtartama, s) érdekképviselethez való tartozása, t) egyéb helyzete, tulajdonsága vagy jellemzője (a továbbiakban együtt: tulajdonsága) miatt részesül kedvezőtlenebb bánásmódban, mint amelyben más, összehasonlítható helyzetben levő személy vagy csoport részesül, részesült vagy részesülne.

A szegregáció az esélyegyenlőtlenség melegágya, hiszen a társadalom polarizálódását felerősíti, a társadalmi rétegek közötti különbséget konzerválja, sőt akár fel is erősíti, a társadalmi mobilitás esélyeit csökkenheti. Éppen ezért össztársadalmi feladatnak minősül az ezek ellen való küzdelem.

13.3.2. Az előítéletek, a diszkrimináció elleni küzdelem eszközei

Az előítéletek, a diszkrimináció elleni küzdelem az egyik legfontosabb és legnehezebb feladat. E küzdelemnek számos iránya van, azonban mindegyik abból indul ki, hogy az előítélet és a diszkrimináció a csoportközi konfliktusokon alapul, így ennek csökkentése az egyik legfőbb terület: ehhez pedig elengedhetetlen az, hogy a többségi és a kisebbségi emberek kapcsolatba kerüljenek egymással. A másikkal való együttélésnek többféle stratégiája létezik aszerint, hogy milyen az egymással együttélő csoportok közötti kapcsolat (BIGAZZI 2013):

- *Asszimiláció:* a többségi csoport úgy gondolja, hogy a békés együttélés érdekében a kisebbségi csoport olvadjon be a többségi csoportba úgy, hogy lemond sajátosságairól, teljes mértékben elfogadja a többségi csoport értékrendjét, életvitelét, kultúráját.
- *Fúzió:* a kulturális különbségek egy kulturális olvasztótégelyben egyesülnek egy új kulturális közeggé. Bizonyos mértékig ezt példázza az Egyesült Államok.
- *Kulturális pluralizmus:* a különbségeket megtartják az egyes kultúrák, a kultúrák közötti dialógusra, konstruktív konfliktusra épülő kulturális közösség jön létre. Ennek gyakorlati megvalósulása az integráció, magasabb fokon az inklúzió.

Allport dolgozta ki a *kontaktushipotézis modelljét,* amely szerint a csoportok közötti előítéletek csökkentésére a személyes interakciók – azaz a kontaktusok – alkalmasak, hiszen ekkor az egyéneknek lehetőségük lesz a másik nézőpontjának megismerésére, az ismerősség növekedése pedig csökkenti a másik csoport tagjaival kapcsolatos szorongást, több információjuk lesz az adott csoporthoz. Azonban ahhoz, hogy valóban „sikeres legyen" az interakció, néhány feltételnek teljesülnie kell, ezek pedig a következők (BIGAZZI 2013):

- egyenlő státusz biztosítása az interakciók során,

- közös, fölérendelt célok megfogalmazása,
- az együttműködés feltételeinek megteremtése, illetve
- intézményes támogatás.

Ebből kiindulva fontos kiemelni, hogy az integráció önmagában (azaz a többségi és kisebbségi csoportok együttélése) nem vezet az előítéletek csökkenéséhez. Ehhez szükséges a közös csoportidentitás létrehozása, azaz mindkét csoportnak el kell fogadnia, hogy a közös csoportnak az alcsoportja. Ezzel létrejöhetnek az úgynevezett *kettős* – akár *többszörös – identitások,* amelyek segíthetnek a csoportok közötti előítéletek csökkenésében.

Az integráció tehát a különböző társadalmi helyzetű, kulturális hovatartozású, illetve eltérő képességű emberek együttélését jelenti. Kapitány Ágnes és Kapitány Gábor (2012) az integrációt egyfajta kölcsönhatásként értelmezik, olyan interakcióként, amelynek végeredménye egy egységes, összehangolt rendszerré válás. Ennél pontosabb definíciót Dupcsik és Szabari adott, akik szerint *„[t]ársadalmi integráció alatt értjük, amikor az egyén vagy intézmény (cselekvő, ágens) kooperál egy társadalmi csoporttal vagy kollektivitással úgy, hogy – bizonyos mértékben – elfogadja annak értékeit, normáit, szabályait stb. Egy integrált társadalomban az intézmények, normák és szabályok mindenki számára legitim, elfogadható módon jelennek meg. Vagyis, egy – jól – integrált társadalomban az azt alkotó elemek összekapcsolódása, kooperációja ismert és elfogadott.*" (Dupcsik–Szabari 2015) A társadalmi integráció tehát jelentheti azt, hogy egyrészt mindenki számára egyenlő jogokat és életlehetőségeket biztosítunk, másrészt egy kölcsönös identifikációt, a harmonikus interakciót és szolidaritást elősegítő tényezőt a társadalom minden szintjén, ugyanakkor bizonyos megközelítések szerint uniformizáltság is megjelenhet a társadalmi integráció során. Az integráció magasabb fokaként értelmezhető az inklúzió, amely nem más, mint a sokszínűségre építő befogadó társadalmi környezet. Ebben a sokszínűség egy általánosan elfogadott érték, amely természetesnek veszi, hogy a társadalom különböző sajátosságokkal rendelkező egyénekből, csoportokból áll.

A társadalomban azokat a működési mechanizmusokat, amelyek az integrációt veszélyeztetik, *dezintegrációnak* nevezzük. Ilyen veszélyeztető folyamat például az, amikor leépítik az integrációs szereplők kooperációját, csökkentik a társadalmi és az interperszonális interakciókban résztvevők összetartozásának érzését, növelik a kommunikációs zavarok és a konfliktusok kialakulásának esélyét.

Az Allport- és követői féle megközelítés mellett érdemes Adorno és munkatársai szemléletmódját is megismerni. Adorno szerint az előítélet-mentesség kulcsa a kisgyermekkori nevelésben, az általános felvilágosításban és a kritikai gondolkodás támogatásában van. Éppen ezért az előítéletek csökkentésében az oktatásnak kiemelt szerepet szánt. Az oktatással kapcsolatban elengedhetetlennek tartják a multikulturális programok létrejötték, amelyek a kulturális szenzitivitást, a kritikus szemlélet kialakítását célozzák meg. Emellett az emberi jogi programokban látják a lehetőségek. Olyan programokat támogatnak, amelyek „középpontjában az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatában deklarált elvek megismertetése és azok hétköznapi helyzetekre való alkalmazása áll, a más kultúrákkal és szokásokkal kapcsolatos tolerancia kérdései, vagy a kisebbségi helyzetből fakadó hátrányok emberi jogi kontextusban vetődnek fel, és leginkább a békés egymás mellett élés normáinak kialakítására alkalmasak" (Kovács 2010).

Összefoglalás

Ebben a fejezetben áttekintettük a társadalmi diverzitáshoz kapcsolódó legfőbb társadalmi és magatartástudományi vonatkozásokat. A társadalmi mobilitásból kiindulva megnéztük a társadalmi egyenlőtlenséghez kapcsolódó főbb dimenziókat, az egyenlőtlenség mögött álló okokat. A társadalmi különbségek mérését szolgáló indikátorrendszer közül a leginkább ismerttel, a laekeni indikátorrendszerrel foglalkoztunk részletesebben. A fejezet második nagy egységében a társadalomnak azon csoportjaival foglalkoztunk, amelyeknek tagjai a szegénységnek és a társadalmi kirekesztettségnek az összlakosságnál nagyobb mértékű kockázatával szembesülnek, őket nevezik társadalmilag sérülékeny csoportoknak. Ezen belül bemutattuk a nemzeti és etnikai kisebbségeket, a fogyatékkal élők differenciált csoportját, a hajléktalanokat, migránsokat és menekülteket, az időseket és gyermekeket, az LMBT személyeket. Itt kitértünk a főbb jellemzőikre, illetve azokra a társadalmi folyamatokra, amelyek miatt ők sérülékennyé váltak. Kiemelten foglalkoztunk a *sztereotípia,* az *előítélet,* a *diszkrimináció* és a *társadalmi kirekesztettség* fogalmával. Ismertettük ezek kialakulásának okait, valamint bemutattunk olyan módszereket, amelyekkel ezen jelenségek mértéke csökkenthető.

Ellenőrző kérdések

1. Keressen cikkeket a társadalmilag érzékeny csoportokkal kapcsolatban. Ezek alapján hasonlítsa össze a médiában megjelent jellemzőket a tananyagban olvasottakkal!
2. Keressen olyan filmeket, szépirodalmi műveket, amelyek alkalmasak lehetnek a társadalomban meglévő előítéletek csökkentésére!
3. Készítsen interjút egy olyan személlyel, aki a társadalmilag érzékeny csoportok valamelyikéhez tartozik!

Ajánlott olvasmányok

HAJAS B. – SZABÓ M. szerk. (2013): *Pajzsuk a törvény.* Budapest, Alapvető Jogok Biztosának Hivatala. 133–150. Elérhető: www.ajbh.hu/documents/10180/125038/pajzsuk_a_torveny.pdf/1cc8924d-b610-4813-92f4-30c289223207 (Letöltés ideje: 2017. 07. 11.)

VARGA A. szerk. (2013): *Esélyegyenlőség a mai Magyarországon.* Pécs, PTE.

14. Antikorrupció és integritás

Pallai Katalin

Antikorrupciós stratégiákról és integritásról írni egy közszolgálati pszichológiai kötetben mindenképpen hálás feladat, mert a korrupciós gyakorlatok során kialakuló, a szervezetekben tapasztalható egyéni és csoportos pszichológiai folyamatok megértésének kulcsszerepe volt az antikorrupciós módszerek fejlődésében és az integritás alapú megközelítés kialakulásában. A leglogikusabb vezérfonal így azokat a csomópontokat kiemelni az antikorrupciós megközelítések történetéből, amelyekben a korábbi eszközök elégtelensége fontos pszichológiai folyamatokra irányította a figyelmet és bemutatni azokat a stratégiákat, amelyekkel a szakértők a közszolgálat korrupcióval szembeni ellenálló képességét növelni próbálták. A fejezet így „szemelvényeket" mutat be a korrupcióelmélet és antikorrupció legfontosabb gondolataiból és a pszichológiai megalapozottságú elemeiből. Azért indulok ki minden esetben a korrupcióértelmezésekből, hogy megvilágítsam, mire keres választ egy-egy antikorrupciós stratégia, és miért alakultak ki az egyes eszközök. Célom az antikorrupció és integritásszemlélet gondolkodásmódjának megértetése.

14.1. Alapfogalmak

Ebben a tanulmányban a *korrupció* szót tág értelemben használom, olyan *tevékenységekre, amelyek eltérnek a közszolgálathoz kötődő szabályoktól és normáktól annak érdekében, hogy valamely személy vagy csoport számára előnyöket biztosítsanak.* Ez a meghatározás a korrupciót olyan szabályszegésként határozza meg, amely során a közhivatalnok eltérül a köz szolgálatától. A közszolgálati integritást a demokratikus értékeknek és elveknek megfelelő működésként értelmezzük. A *közigazgatási szervezetek integritása* alatt azt értjük, hogy a szervezet a *ráruházott erőforrásokat a demokratikus értékeknek, elveknek és szabályoknak megfelelően, illetve a demokratikus rendszerben meghozott döntéseknek megfelelően hatékonyan és hatásosan használja.* Már ebből is látható, hogy a korrupció az integritás sérelmét jelenti. E két fogalom, *korrupció* és *integritássérelem* nagyban átfedi egymást, bár léteznek olyan integritást sértő cselekedetek, amelyek kívül esnek a korrupt cselekedetek halmazán. Az integritást például az olyan szakmaiatlan döntés is sértheti, amely senkinek nem biztosít előnyt.

Antikorrupciónak *mindazokat a tudatos stratégiákat és tevékenységeket nevezzük, amelyek célja a korrupció felderítése, szankcionálása és a további korrupt tevékenységek megelőzése.* Az integritás erősítése/fejlesztése egy az antikorrupciós stratégiák közül. Jellemzője, hogy a hangsúlyt a megelőzésre helyezi, arra, hogy az intézményrendszer vagy adott szervezet integritásának erősítésével a korrupciónak való ellenálló képességét növelje. Az integritásmegközelítés alapvetése, hogy a legeredményesebb stratégia az intézményrend-

szer vagy szervezet integritásának biztosítására olyan konzisztens érték- és szabályrendszer kialakítása, tudatosítása, elfogadtatása és működésének folyamatos nyomon követése, amelyben értékek és szabályok egymást támogatják, és így elkötelezett köztisztviselők a rendszer őrei.

A továbbiakban alapvetően a közigazgatási szervezetek integritásfejlesztéséről írok. Az *antikorrupció* kifejezést a hagyományos antikorrupció szabályozó-szankcionáló stratégiájának megjelölésére és az integritás módszert a rendszerszerű és folyamatos ellenállóképesség-fejlesztésre fogom használni.

A korrupciós jelenségek értelmezéseiről, a csalásra, szabályszegésre és korrupt viselkedésre vonatkozó kutatásokat és értelmezéseket fogok ismertetni, és ezek alapján fogom megvilágítani az antikorrupciós stratégiákat. A fejezet végén, összegzésként pedig összehasonlítom a hagyományos – szabályozó-szankcionáló antikorrupció és integritás felfogás főbb elemeit.

14.2. A racionális szabályszegés és racionális megelőző stratégiák

14.2.1. Az „önző lény" képzete és korrupt számítása

A 20. század meghatározó korrupcióelméletei a racionális cselekvő képzetére épülnek. Az elméletek alapja a saját hasznát maximalizáló *„önző lény", akit kizárólag saját érdeke vezet, és érdeke alapján saját hasznát maximalizáló optimális döntéseket hoz.* Ebben a felfogásban a korrupció oka, hogy ez az „önző lény" annak érdekében, hogy magának, társainak, vagy családjának előnyt szerezzen, kihasználja a szabályozási hézagokban, vagy hajlékony döntéshozókban rejlő lehetőségeket. Vagy amikor az „önző lény" hivatalt tölt be, akkor mérlegelési lehetőségét nem a köz érdekének képviseletére, hanem magánelőnyszerzésre használja. Ebben a koncepcionális keretben a korrupt ember logikusan számol: elvégzi a megszerezhető magánelőny és az esetleges lebukás és büntetés közötti költség-haszon-elemzést, és a korrupt cselekedet mellett dönt, ha ez számára előnyt jelent. Ezért mondják a racionális keretben gondolkodó szakértők, hogy a korrupció „számításon alapuló bűn", amely azzal előzhető meg, hogy a számítás alapjait módosítjuk.

14.2.2. A hagyományos – szabályozó-szankcionáló – antikorrupció felfogása

A racionális cselekvő a pozitivista racionális döntéselmélet alapja. Az antikorrupció korai felfogása a szintén pozitivista közpolitika-tudomány és az akkor uralkodó, tudományos management eszköztárához kapcsolódott, amelyek szerint szisztematikusan felépített racionális szabályozórendszerekkel és ösztönzőkkel kell a működést befolyásolni. A racionális „önző lény" képzete így logikusan vezetett a hagyományos antikorrupció alapstratégiájához. Azzal lehet az „önző lény" mozgásterét beszűkíteni, ha egyrészről pontosabb szabályokat alkotunk, hogy ne legyen rés se a külső személyek számára, se olyan mérlegelési lehetősége ne legyen a hivatalnoknak vagy döntéshozónak, amely eltérítheti a köz szolgálatától, másrészről kialakítjuk a nyomon követés és ellenőrzés rendszerét is, hogy jó eséllyel lebukjon a csaló. Ez gyakorlatilag a korszerű szervezeti kontrollrendszert jelenti.

A logika kristálytiszta: *a szabályszegést a szabály pontosításával és a szabálykövetés ellenőrzésével kell csökkenteni. E tiszta logika ellenére a tapasztalat azt mutatta, hogy a szabályozórendszer fejlesztése ugyan csökkentette a korrupciót, de alapvetően nem szüntette meg. Mindig maradtak rések, és az ellenőrzés a korrupt eseményeknek csak egy részét tárta fel, így a szankciók is csak néhány korrupt elkövetőt büntettek* (ez egyébként máig így van.)

Mégis mindaddig, amíg a korrupciót logikus emberi viselkedésnek tartjuk, az út, amelyen továbbhaladhatunk az egyre szorosabb ellenőrzés és a kemény szankció. Az antikorrupciós stratégiák fejlődése ebbe a logikus irányba haladt: az ellenőrzés mellé belépett a megfigyelés, kemény kivizsgálás és büntetés azzal a céllal, hogy elrettentse a bűntől az embereket. A logika továbbra is érthető: éreznie kell a korrupcióra hajlamos „őnző lénynek", hogy folyamatos megfigyelés és ellenőrzés alatt áll, így nagy a lebukás kockázata, és ha kiderül, hogy saját érdekében dolgozott, komoly büntetés vár rá. Ezt a kemény vonalas antikorrupciós irányzatot nevezik *panoptikus antikorrupciós stratgégiának* (Anechiarico–Jacobs 1994), Jeremy Bentham *panoptikon* nevű ideális börtönére utalva (Foucault 1995).

Nyilvánvalóvá vált azonban, hogy a panoptikus stratégiának komoly ára van. A szabályozási költségek mellett (például bonyolultabbá váló eljárások, megnövekedett adminisztráció, beszűkült mérlegelés miatti szuboptimális döntések), egyre nagyobb költségek merülnek fel az állandó ellenőrzés miatt, és a szankciók működtetésének is van költsége. További hátrány, hogy a panoptikus szervezetben rossz a klíma. Nem érzik biztonságban magukat az alkalmazottak, ami az elkötelezettség kiürüléséhez és hatékonyság csökkenéséhez vezet. Elemzők sora bizonyította, hogy a *panoptikus antikorrupciós rendszer* működtetésének költsége sok esetben magasabb, mint a szigorú intézkedések haszna, és a ráfordítás ellenére a korrupció sem tűnik el, sőt lényegesen nem is csökken, hanem csak formái alakulnak át.

Nézzünk csak két ismert példát. Elvben logikus megoldásnak látszik például pénzügyi döntések esetén a „négy szem elv" (több aláíró kell az engedélyezéshez) a saját hasznára dolgozó köztisztviselő kontrollálására. A logika érthető. Nehezebb két embert megvesztegetni, mint egyet. Sőt, ha egy döntéshez három aláíró kell, akkor még nehezebb. Sajnos a tapasztalat azt mutatja, hogy az aláírások sokszorozása magában ritkán segít a korrupció megelőzésben. Az okokat kereső kutatók arra jutottak, hogy *az erős külső kontroll csökkenti a belső motivációt a helyes viselkedésre, és lassanként kiöli az elkötelezettséget. A több felelős, vagyis a megosztott felelősség oldja a hivatalnok felelősségérzetét.* Ráadásul az is ismert tény, hogy a csoport gyakran önzőbben viselkedik, mint az egyén, és közösen könnyebben épít racionalizáló magyarázatot. Így többen könnyebb csalni. Nagyszerű hárító mechanizmus, hogy „hiszen mások is ezt teszik". Így a szervezeten belül a négy szem elv – bár széles körben alkalmazzák – gyakran nemhogy nem segít a korrupt döntéseket megakadályozni, hanem azzal, hogy leveszi a felelősséget a döntéshozóról, „olajozza" a korrupciót. Így a látszólag racionális eszköz visszájára fordul.

Másik jól ismert terület a közbeszerzésben alkalmazott, előre meghatározott objektív kritériumok rendszere, amelynek célja, hogy megakadályozza a bírálók korrupt döntését. A cél megint logikus: annyira behatárolni a döntést, hogy ne tudjon korrupt lenni a döntéshozó. Részletezés abszurditását megragadó híres alaptörténet az irodalomban az amerikai hadsereg egy kekszbeszerzése, amely tenderkiírásában 26 oldalon keresztül csak a kekszhez használt gabonák specifikációja szerepel, meghatározva minden egyes felhasznált anyag

esetén még a szemeloszlás százalékát és a mérésre használható szita lyukának alakját is. Ez a megoldás biztosíthatja, hogy a szemméret stimmeljen, de ettől a keksz még szörnyen rossz lehet. Ráadásul az is kiderülhet, hogy pont ezt az eloszlást, pont ilyen szitákkal mérve csak egy beszállító tudja biztosítani. Ha ez igaz, akkor nem történt más, mint hogy átkerült a korrupció a győztes kiválasztásáról a kritériumok befolyásolására. De ha nincs is korrupt szándék, az aprólékos kritériumrendszer akkor is korlátozza a versenyeztetés megoldást optimalizáló hatását, mert könnyen előfordulhat, hogy az aprólékos kritériumrendszerbe pont a legjobb megoldás nem fér bele. Így az előre megadott aprólékos kritériumok nem szüntették meg a kijátszhatóságot, viszont a folyamatot rendkívül komplikálttá és költségessé tették.

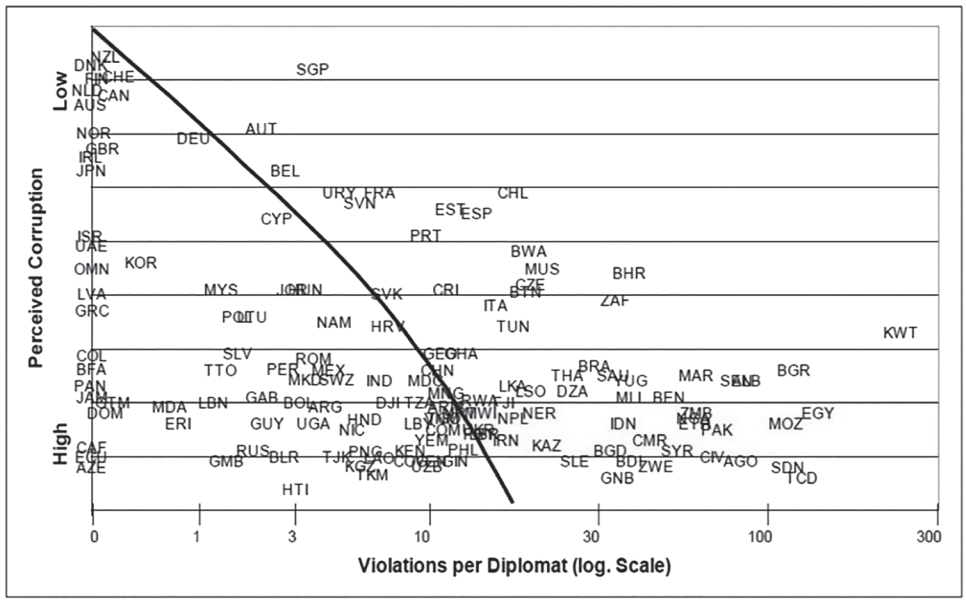
Ezek a rövid történetek azt érzékeltetik, hogyha abból a feltételezésből indulunk ki, hogy az ember önző, és célja a rendszert saját előnyére kijátszani, nagyon nehéz olyan tökéletes szabályozást alkotni, amely a köz érdekét megvédi. Ez volt a hagyományos, alapvetően szabályozásra és szankcionálásra épülő antikorrupciós felfogás korlátja. A továbblépést az integritásszemlélet felé a problematizálás megváltoztatása jelentette. Az ember nem egydimenziós önérdekvezérelt „önző lény", ahogy a racionális elméletek konceptualizálták, hanem etikus társas lény, akit anyagi hasznán túl értékei és érzelmei is vezetnek. Amikor a köztisztviselő a köz szolgálata vagy korrupt eltérülés között dönt nemcsak az érdek, hanem sok másféle motiváció is vezetheti. Ahhoz, hogy jobb megoldást találjunk, fontos pontosabban megérteni, hogy mi történik. A jó hír az, hogy amennyiben komplexebb folyamatokban gondolkodunk *sok új eszközt találhatunk a korrupciós kockázatok csökkentésére.* A következőkben az okokról és eszközökről írunk.

14.3. Az értékek szerepe a korrupció megelőzésében

Mielőtt az értékek fejlesztését is magában foglaló korrupciómegelőzési módszer – az integritásszemlélet – alapjait bemutatom, nézzünk néhány érdekes példát és néhány kísérletet, amelyek olyan a szabálykövetésre vagy szabályszegésre való hajlamot befolyásoló – a személyes érdeken túlmutató – tényezőket világítanak meg.

14.3.1. Kulturális minták hatása

A kulturális hatások elemzését egy érdekes kutatás bemutatásával kezdem. Két kutató, Raymond Fisman és Edward Miguel (2007) a 2000-es évek elején hozzájutott a New York-i rendőrség parkolási bírság regiszteréhez (17. ábra). Tudni kell, hogy New Yorkban az ENSZ-diplomaták mentessége parkolási vétségekre is kiterjedt. Ha egy autó diplomáciai rendszámmal parkol a tilosban, a büntetés ráhelyezhető, de nem hajtható be. A szabályszegés így kizárólag személyes etikai mérlegelés kérdése.



17. ábra

Diplomaták parkolási vétségei

Forrás: FISMAN–MIGUEL 2007

Mivel New Yorkban 149 ország több ezer diplomatája él, a minta elegendően nagy volt ahhoz, hogy a kulturális minták hatására következtetni lehessen. Az érdekes tapasztalat az volt, hogy a parkolási vétségek száma erősen együtt mozgott a származási országban tapasztalható korrupció mértékével.

Ebből arra következtettek a kutatók, hogy a szabályszegésre vonatkozó otthoni normák olyan mélyen beépültek a diplomaták viselkedési mintáiba, hogy új környezetükben is azokat alkalmazták. Bár ismerték a szabályt, a szabálykövetést, saját, személyes normáikon keresztül mérlegelték a helyzetet. Az eset jól szemlélteti, hogy a kulturális minták által közvetített internalizált normák milyen mértékben befolyásolják azt, hogy hogyan értelmezünk egyes helyzeteket, és azt is, hogy milyen erővel hatnak a szabályok egy adott közegben.

14.3.2. A szabályok kikerülésének és elfogadásának folyamatai

Általános tapasztalat az Európai Unióban is, hogy a jogharmonizáció során a bevezetett intézkedések eltérő eredményt hoznak a tagországokban, így a tagállamok különböző fejlődési pályákon mozognak. Pontosan ez a helyzet a korrupciót megelőzni hivatott eszközökkel is. Bizonyos eszközök néhány országban működnek, más országokban meg ugyan bevezetik őket, de az alkalmazás során kiürülnek. Gondoljunk csak végig, hogy hány olyan elemről hallottunk például egy-egy projekt megvalósítsa során, amelyek értelmével a megvalósítók

nem értettek egyet, így a megvalósítás során nem az eredeti célok szellemében alkalmazták, hanem nagyrészt csak „lepapírozták" azokat.

Az ilyen – elkerülési és kiürülési – jelenségek jobb megértésére indult a 2000-es évek elején Dirk Tänzler (2007) vezetésével a korrupció nemzeti kultúráit összehasonlító kutatás. A kutatás az EU-tagországok és az akkor csatlakozó Románia és Bulgária, valamint a csatlakozási folyamat előtt álló Horvát- és Törökország korrupcióval kapcsolatos fogalmait, korrupcióértelmezéseit, korrupciós jelenségeit és antikorrupciós stratégiáit hasonlította össze. A kutatók hipotézise az volt, hogy az adott közegben kialakult korrupciófogalmaknak és a korrupció megítélésének komoly hatása van az antikorrupciós intézkedések hatásosságára. A kiindulópont az egyes országokban a korrupcióra vonatkozó diskurzus elemzése volt. A kutatók azt tárták fel, hogy az adott országban a politikai és közigazgatási döntéshozók, illetve az állampolgárok narratíváiban és a médiában hogyan jelenik meg a korrupció. A korrupció diskurzuselemzésén keresztül azt akarták megérteni a kutatók, hogy a szereplők mit észlelnek, hogyan értelmezik, és hogyan magyarázzák elfogadhatóvá saját maguk számára a korrupt jelenségeket, vagy azért, hogy aránylag biztonságosan folytathassák a korrupt gyakorlatokat, vagy azért, hogy együtt tudjanak élni azzal, amit nem éreznek megváltoztathatónak. Ebben a részben csak a kulturális minta és közösségi értelmezés síkján vizsgáljuk ezt a kérdést, de arra, hogy az ilyen racionalizálási és feszültségoldó technikák az egyén szintjén hogy működnek, a következő részben még visszatérünk.

A nem meglepő eredmény az volt, hogy *komoly különbségek voltak a korrupciófogalmakban:* abban, hogy az egyes országokban és csoportokban mely társadalmi gyakorlatokat tekintenek korruptnak és melyeket nem tekintenek korruptnak. Miközben például egy skandináv országban az orvosnak adott ajándék vagy boríték alapvetően érthetetlen és korrupt cselekmény lenne, orosz kutatási alanyok morális kötelezettségként értelmezték, amely az orvos által a betegre szentelt figyelem és szaktudás elismerésének és tiszteletének jele. Nyilvánvaló, hogy a két értelmezés oly mértékben különbözik, hogy – amennyiben mindkét környezetben tapasztalható lenne a paraszolvencia-probléma – a megszüntetéséhez alapvetően eltérő stratégia szükségeltetne. Míg az egyik országban a társadalmi normák szerint elfogadhatatlan hasznot szerezni próbáló néhány csalót kellene lebuktatni, a másik országban a felek között kulturálisan elfogadott és komoly strukturális tényezők miatt is általánosan működő, illetve az orvos megélhetését és a beteg biztonságérzetét egyszerre szolgáló, mélyen bevésődött gyakorlatot kellene átalakítani.

Ennek ellenére a legtöbbször a vertikálisan érkező normatív kényszerek (nemzetközi, EU, nemzeti vagy akár szervezeti) a befogadó közeg sajátosságait nem veszik figyelembe. Ráadásul a vertikális kényszerben nemcsak az érték- és célrendszer elfogadása az elvárás, hanem gyakran ugyanaz az intézkedés és bevezetési folyamat is elvárásként jelenik meg. Így azután bár az intézkedéseket nemes célok érdekében és a szakértők, illetve döntéshozók legjobb tudása alapján fogalmazzák meg, az egyes országokban vagy helyi közegben mégis külső kényszerként jelennek meg. A kényszer érzete pedig informális elutasítást szülhet, ami csökkenti a hatást. A szándék így nem tud hatást gyakorolni a közeg azon rétegeire, ahol a korrupt viselkedések értelmezése és legitimálódása történik. Megmarad így a régi gyakorlat racionalizálása és legitimálása, kialakul az elkerülés, amely során az új intézkedések kiürülnek. Ezt bizonyította a Tänzler-féle kutatás is: a helyi korrupcióértelmezések erősen befolyásolták azt, hogy hogyan értelmezték az EU-irányelveket és az elvárt új intézkedéseket, ugyanakkor ezen keresztül természetesen arra is hatással voltak, hogy alkalmazni

vagy megkerülni próbálták azokat. Így a korrupciófogalmak és -értelmezések meghatározták, hogy az intézkedések mennyire voltak hatással a napi gyakorlatokra a különböző országokban. Ez az eredmény az olvasónak most nagyon logikusnak tűnhet, hiszen hogy is lehetne elvárható, hogy az alkalmazók által nem értett vagy el nem fogadott beavatkozást elkötelezve implementálják. Ezen a ponton azonban érdemes elgondolkozni azon, hogy a mindennapi közigazgatási gyakorlatban mennyire vagyunk e logika tudatában, és mennyi erőforrást áldoznak a döntéshozók arra, hogy a leendő alkalmazók azonosulni tudjanak a bevezetésre kerülő új eszközökkel. Az első részben bemutatott racionális antikorrupciós modell például teljesen figyelmen kívül hagyja ezt a területet. Alapvetően a szabályozó hatalmában bízik. Pedig Tänzler kutatói arra a következtetésre jutottak, hogy „erőből", vagyis szinte kizárólag hatalmi nyomással nem lehet eredményes antikorrupciós politikát folytatni. A hatásmechanizmusban az is fontos tényező, hogy hogyan keletkezik az új szabály, és hogyan kapcsolódik az alkalmazó közeghez. Hatékony bevezetés azt is jelenti, hogy *elfogadottá válik a beavatkozás, de ehhez arra van szükség, hogy az alkalmazók értelmezésébe beépüljön a cél és a módszer is.* Jó példa erre – ahogy később látni fogjuk – az etikai kódex hatásmechanizmusa. Amennyiben csak a szabályozási logika alapján gondolkodunk, jó tartalomra és szövegezésre van szükség, amely irányt mutat az alkalmazóknak. Az integritásfejlesztők, akik az értékek internalizálásának és az elköteleződésnek is komoly jelentőséget tulajdonítanak, az etikai kódexekről azt gondolják, hogy a dokumentum szövege mellett a megalkotás folyamata is fontos, mert míg a szöveg magában külső kényszerként jelenik meg, a megfelelő folyamat az értékek internalizálását biztosíthatja. Amennyiben a kódex tartalma és szövege az alkalmazókkal párbeszédben formálódik, az értelmezéseikre is hatás gyakorol, magukénak érezhetik. A folyamat közös szervezeti kultúrát teremt. Vagyis belső motivációvá is válik az alkalmazás, csökken az elkerülési szándék és a vezetőnek nem kell csak a kontrollra és szankcióra támaszkodnia.

14.4. A becsületes ember eltérülése

A fenti kulturális elemzések jól mutatják, hogy *nem eredendően rossz emberek csúsznak csak szabályszegésbe, hanem a környezet értékei, normái, szokásai vannak komoly hatással arra, hogy ki, mikor, hogyan értelmezi a felé érkező elvárásokat és szabályokat.* Ezek a tapasztalatok messze túlmutatnak a racionális „önző lény" koncepcióján. Nem tagadható, hogy minden társadalomban és közegben vannak olyan korrupt szereplők, akik ténylegesen csak a hasznuk szerint mérlegelnek. Velük szemben szükséges is fenntartani a hagyományos antikorrupció eszközrendszerét, sőt akár a panoptikusat eszközöket is. Vagyis olyan kemény külső kontrolt teremteni, amely csökkenti a korrupt ember belső motivációját a haszonszerzésre. De a közhivatalnokok túlnyomó többsége jó szándékú becsületes ember, aki alapvetően a köz érdekében szeretne ténykedni, de időnként kísértésekkel kerül szembe, amelyeknek csak több-kevesebb sikerrel tud ellenállni, és belecsúszik hibás gyakorlatokba. Ebben a részben háromféle utat mutatok az ilyen belecsúszásra. Az először arról írok, hogyan térülhet el a köztisztviselő környezeti nyomásra, vagyis a munkatársak hatására, utána egyéni reakciókról „megkísértett helyzetekben", majd a *korlátozott etikusság* fogalmában foglalom össze ezeket a pszichológiai jelenségeket. A fejezet végén pedig azokról az eszközökről írok, amelyekkel csökkenteni lehet a becsületes emberek eltérülését a szervezetben.

14.4.1. A kollektív cselekvési probléma

Korrupcióval toleráns és erősen fertőzött környezetben, ahol a mindennapi működésbe beépültek a szervezet integritását sértő gyakorlatok, hiba a korrupciót kizárólag materiális haszonszerző tevékenységként értelmezni. Hiszen olyan közegben, ahol mindennapos gyakorlatok sértik a szervezet integritását, az is előfordul, hogy az egyén számára a szabály-követés válik kockázatossá. Bár a becsületes ember számára stresszt jelent belesimulni a közegbe és vállalni a közösséget a többiekkel, mégis kisebb stressz, mint nemet mondani. A legtöbb ember nem tudja vállalni az ellenszegülést.

Az is előfordulhat, hogy a korrupt gyakorlat az adott közegben a belső szereplők számára akár már nyilvánossá is vált, és jelentősége fokozatosan elhalványult. Azonban mindaddig, amíg az új belépő számára nem következik be az elhalványulás, nehéz helyzetben van. Amennyiben érzékelve a környezetben zajló gyakorlatok korrupt voltát az egyén – integritásához ragaszkodva – mégis ellenáll, vállalnia kell, hogy kapcsolatait és kollegái bizalmát elveszti, miközben jutalma kizárólag morális. Csodaszépen mutatja be ezt a folyamatot a *Serpico* című film. Bár régi film, mindenkinek érdemes megnézni, aki ezt a folyamatot mélyebben meg akarja érteni.

Az „önző lényre" épített racionális modellben gyakorlatilag nem várható Serpicoéhoz hasonló önsorsrontó stratégia. Kutatások sora is bizonyítja, hogy *korrupcióval fertőzött környezetben az emberek nagy része belesodródik a korrupt gyakorlatba. Még akkor is belesimul az emberek nagy része a hibás gyakorlatba, ha tudja, hogy kollegái is érzékelik, és elvben elítélik a kialakult gyakorlatot. A legtöbb ember még ilyen helyzetben sem képes bevállalni, hogy kilép a gyakorlatból, mert fél a megtorlás kockázatától.* Ezt a helyzetet az irodalom *kollektív cselekvési problémának* nevezi azért, mert mindaddig nincs lehetőség a hibás mintából kilépni, amíg a munkatársak nem tudnak abban bízni, hogy mindenki egyszerre fog viselkedést váltani. A kollektív cselekvési probléma oldása így csak közös és összehangolt cselekvés lehet. Ezt a megoldást azonban nem tudják a panoptikus antikorrupciós módszerek létrehozni, mert ehhez nem elegendő a szabályozókon és szankciókon változtatni, hiszen azok megszegése már normalizált gyakorlattá vált. Olyan kapcsolatnak kell kialakulnia a szereplők között, amely alapján feltételezhetik társaik várható viselkedését, és olyan kommunikáció, amly során közösen dönthetnek a kilépésről. Vagyis egyrészről az értékekről és döntésekről szóló párbeszédre van szükség, másrészről ennek a párbeszédnek a formális szabályok alkalmazását támogató közös normákat és kölcsönös bizalmat kell építenie. A megoldáshoz elengedhetetlen a kommunikáció és az értéképítő stratégia, amely – majd látni fogjuk – az integritás módszerének fontos eleme.

14.4.2. A személyes kísértés

Az ember azonban nem csak a mások által adott példa alapján csúszhat bele a korrupcióba. Mindannyiunk tapasztalata és tudományos kísérletek sora is bizonyítja, hogy kisebb csalásokra egyébként alapvetően becsületes emberek is hajlamosak, amikor vonzó kísértésekkel kerülnek szembe, és nem kell félniük a lebukástól. Az is tudható, hogy amikor egy szervezetben vagy társadalomban az emberek elkezdenek belecsúszni „kissé korrupt" viselkedésekbe, nagy a kockázta, hogy a normák fokozatosan átalakulnak, és egyre komolyabb

vétségek is normalizálódhatnak. *Különböző társadalmakban és szervezetekben így nagyon különböző „ingerküszöbök" alakulhatnak ki a korrupt gyakorlatokkal kapcsolatban.* Amikor nagy az ingerküszöb, nagy a veszélye, hogy nagyon sok „aprónak minősülő" vétség fogyasztja a köz erőforrásait, és deformálja a közszolgálat működését. Ezért is fontos cél a „kisebb jelentőségű", „mindennapi" normaszegéseket is megérteni és megelőzni, hogy ne vezethessenek az értékek és szabályok gyengítéséhez. Ahhoz, hogy a belecsúszás folyamatát megértsük, nézzünk néhány olyan kísérletet, amelyek ebbe a jelenségbe engednek bepillantást.

A 2000-es évek elején Mazar és kutatótársai (2008) érdekes kísérletsorozatot végeztek, azt kutatva, ami túlmutat a racionális modellen: hogy hogyan tér le a becsületes útról a becsületes ember. Vagyis mi történik, amikor kísértéssel állnak szemben alapvetően becsületes emberek? Mik azok a belső folyamatok, amelyek csaláshoz vezetnek?

Amerika legjobb – és drága – egyetemein (MIT és Yale) tanuló többszáz diákot vontak be nagyon egyszerű kísérletekbe, amelyeken keresztül azt vizsgálták, milyen tényezők befolyásolják a csalást. A kísérletben az egyetemistáknak nagyon egyszerű feladatokat kellett megoldaniuk: kaptak húsz lapot, mindegyiken egy-egy táblázat volt tizenkét két tizedesjegyű törtszámmal. A feladat annyi volt, hogy be kellett karikázniuk minden lapon azt a két számot, amelynek összege tízet ad ki. A feladat megoldásával életmódjukhoz képest kis összegeket nyerhettek. Nem kérdés, hogy a feladatok teljesíthetők voltak, de a résztvevők időkorláttal dolgoztak. Ellenőrzött kontrollcsoportban átlagban az adott idő alatt négy feladatot tudtak a hallgatók megoldani.

A kutatók az első kísérletben azt ígérték a résztvevőknek, hogy két véletlenszerűen kiválasztott diák tíz dollárt fog kapni minden jól megoldott mátrixért. A csoportot két részre osztották. A csoport egyik felének a gimnáziumi kötelező olvasmányokat kellett felidézni a feladat előtt, a másik felének a *Tízparancsolat*ot. Ezután oldotta meg mindkét csoport a feladatot, majd külső ellenőrzés nélkül, kizárólag saját bevallása alapján kellett bediktálnia eredményét. A következő eredmény született: akik a *Tízparancsolat*ot idézték fel, vagyis erkölcsi parancsokon gondolkodtak, lényegesen kevesebbet csaltak. És ez attól független volt, hogy vallásos volt-e, vagy ateista a résztvevő, és attól is, hogy a tíz parancsolat közül hányat tudott felidézni. Vagyis az erkölcsi emlékeztető erkölcsösebbé tette a hallgatókat.

Egy másik kísérletben az egyik csoportnak két dollárt, a másiknak öt dollárt ajánlottak helyes megoldásokért. Az eredményt megint a hallgatónak kellett kiértékelnie, majd a lapokat iratmegsemmisítőbe helyezni és utána – amikor a bizonyítékok már nem léteztek – bemondani az eredményt. Ez a helyzet biztosította, hogy senki nem tudta ellenőrizni, hogy csalt-e valaki. Az eredmény az volt, hogy az ötdolláros csoport átlagban majdnem kétszeresét jelentette a kontrollcsoport eredményének, a kétdolláros pedig körülbelül másfélszeresét. Vagyis a kicsit nagyobb összeg növelte a kísértést. Amikor azonban ugyanezt a kísérletet úgy végezték, hogy a lapok tetejére fel volt írva, hogy „elfogadom, hogy a kísérlet végzésére az egyetem etikai kódexe érvényes", és alá kellet írniuk ezt a szövegrészt mielőtt kitöltik a tesztet, gyakorlatilag megszűnt a csalás. Vagyis az erkölcsi emlékeztető megint működött, annak ellenére, hogy nyilvánvalóan nem volt lehetőség az ellenőrzésre, így nem volt kockázata a lebukásnak.

Talán még az erkölcsi emlékeztető hatásánál is érdekesebb volt, hogy a „csalók" is csak „kicsit csaltak", vagyis nem azt mondták, hogy mind a húsz feladatot megoldották, hanem átlagban csak átlagban 2-4-gyel növelték eredményüket. Vagyis engedtek a kísér-

tésnek, de messze nem használták ki a teljes mozgásteret. Nyilvánvalóan nem a racionális „önző lény" modell szerint dolgoztak, hanem beérték aránylag kis nyereséggel. A kutatás arra a következtetésre jutott, hogy ilyen kis összegnél a „potyázás" öröme elnyomta az erkölcsi megfontolást. Önkéntelenül átértékelték – átkategorizálták a helyzetet – etikai helyett játékosra. „Nem használták ki a lehetőséget", csak egy kicsit „kozmetikáztak". Ebben a formában úgy tudtak csalni, hogy közben megőrizhették önbecsülésüket. Amikor azonban megjelent az erkölcsi figyelmeztető, tudatosult az erkölcsi tartalom, és már nem kategorizálták át önkéntelenül a helyzetet. Mielőtt bárki azt gondolná, hogy ez jó hír, hiszen csak apró csalásokról van így szó, érdemes végiggondolni, hogy ez olyan út, amlybe sokan beleesnek, és a sok kis csalás egyrészről összeadódik, másrészről folyamatosan rombolja az értéktudatot.

Ezt szépen bizonyítja Mazar és munkatársainak harmadik kísérlete. Ekkor csak annyit változtattak a kísérleten, hogy a bemondás után nem pénzt, hanem zsetonokat adtak a résztvevőknek, amelyeket egy későbbi időpontban lehetett pénzre váltani. A fizetség – vagyis következmény – eltávolítása tovább növelte a csalást. A zseton eltávolította a gondolatot, hogy alantas pénzszerzésért csalnak. Még könnyebben csúsztak bele a résztvevők a csalásba anélkül, hogy komoly bűntudatot éreztek volna.

Abban, hogy nem használták ki a teljes mozgásteret a csalásra, nem a bátorság hiányáról, hanem a bűntudatról és az önkép védelméről van szó. Ezt legszemléletesebben Ariely kutatóinak (2012) kísérlete mutatta. Ők is a korábbi táblázatos számolási példát használták, de egyik csoportban 25 cent, másikban 50 cent, egy, kettő, öt vagy tíz dollár volt a helyes válaszok jutalma. A meglepő tapasztalat az volt, hogy a kisebb nyereségek mértéke nem befolyásolta a csalást. Átlagban kettővel több megoldást jeleztek a résztvevők. A tízdolláros jutalomnál viszont megváltozott a helyzet. A nagyobb összeg nem növelte a csalást – ahogy a racionális modell jósolná –, hanem csökkentette. A nagyobb összeg ugyanis már tudatosította a kérdés etikai természetét. Kihasználni a lehetőséget, illetve kétszáz dollárt kérni már nem lehetett volna úgy, hogy az egyén továbbra se lássa bűnnek a csalást, és becsületes embernek érezze magát.

Ezek a kutatások – és persze sok más kutatás is – azt bizonyítják, hogy az ember nem „racionális", haszonmaximalizáló „önző lényként" működik. Szeret jól járni, előnyt szerezni, mint ahogy a kísérletben részt vevő egyetemisták (akik egyébként nem voltak rászorulva ezekre az apró összegekre.) Ugyanakkor fontos volt nekik az is, hogy önbecsülésüket megőrizzék. A kísértés arra vezette őket, hogy valamennyit „szépítsenek" az eredményen, de csak annyit, hogy még ne kelljen becstelennek érezniük magukat. Ezt bizonyítja az a tény is, hogy amikor tíz dollárt kaptak minden jó eredményért, senki nem használta ki a kétszáz dolláros maximumot. Sőt, csökkent a csalás mértéke, mert már nehezebb volt apró bocsánatos bűnnek tekinteni a kísérletvezetők ilyen mértékű átverését. Számunkra ez nagyon fontos, mert a kulturális példához hasonlóan megmutatja, hogy mekkora hatása van a helyzetértelmezésnek, vagyis a helyzet „átkategorizálás-ának" arra, hogy mit cselekszünk. Ezért volt jelentősége az erkölcsi emlékeztetőknek arra nézve, hogy csökkenjen a „potyázás". Az emlékeztetők ugyanis nem engedték elfelejteni az erkölcsi mérlegelést.

14.4.3. A korlátozott etikusság

Max Bazerman nevéhez fűződik az eddig bemutatott jelenségeket összefoglaló fogalom, a *korlátozott etikusság* definiálása. A *korlátozott etikusság* azt a jelenséget jelenti, amikor az emberek – belső vagy külső befolyásoló tényezők hatására – megjósolhatóan nem etikus módon cselekszenek anélkül, hogy ennek tudatában lennének. Ez a korlátozott etikusság köti össze a fenti eseteket. Egyik jelenség szereplői se voltak eredendően korruptak, és az „önző lény" képébe se illettek. Más úton tértek le a becsületes útról.

A pszichológusok a korrupt környezetbe történő belesimulást a következőképpen magyarázzák: *korrupt környezetben a legtöbb ember nem tudja vállalni az ellenszegülésből adódó stresszt. Jóval kisebb stressz belesimulni a közegbe és vállalni a közösséget a többiekkel.* Ugyanakkor a „belecsúszás" is stressz, mert rombolja az egészséges ember önbecsülését, illetve az ember az önbecsülését nem tudja feladni. Elindul az ösztönös önvédelem, amely arra vezeti az embert, hogy átkategorizálja az eseményt, olyan jelentéktelennek tekintve, amely nem etikai kérdés, vagy elkezdi elnyomi, elhalványítani az etikai mérlegelési szempontot. Valamely más mérlegelési szempont kerül előtérbe: a felülről érkező parancs, a hatékonysági kényszer vagy akár a tehetetlenség érzete. Elindul az elhalványulás, és az ember lassan megfeledkezik etikai mérlegelésről.

Mazar és Arely kísérletei azt bizonyították, hogy ilyen esetben az ösztönös önvédelem arra vezeti az embert, hogy ne tudatosítsa cselekedete etikai vonatkozását. A kis csalást át lehetett kategorizálni, megfeledkezve etikai értékekről. Ezért csaltak jóval kevesebbet, mint amire módjuk volt, illetve ezért csaltak még kevesebbet, amikor jelentős volt a jutalom. A korábban említett paraszolvencia esete is átkategorizálás: nem előnyt szerző megvesztegetés, hanem az orvossal szemben érzett tisztelet kifejezése.

Ezek a kísérletek és az elmúlt évtizedek sok más kutatása is azt bizonyította, hogy a szituációs tényezők lényegesen nagyobb hatást gyakorolnak a viselkedésre, mint a tartós személyiségtényezők. Akár anélkül, hogy érzékelnénk, a külső körülmények és hatások arra is vezethetnek minket, hogy elveinktől eltérő dolgokat csináljunk. *A konformitás, a közösségbe tartozás és önbecsülés mind belső igényünk.* Akár kisebb „potyázás" kísértése, a főnök tisztelete, tekintélye, hatalma vagy tanult tehetetlenségi érzetünk is arra vezethet minket, hogy meg akarjunk felelni az elvárásoknak, még akkor is, ha az elvárás elveinkkel ütközik. Mivel azonban amit teszünk, ütközik azzal az énképpel, hogy becsületes emberek vagyunk, valahogy ezt a disszonanciát oldani kell. Át kell értelmeznünk a helyzetet, vagy el kell nyomnunk az etikai mérlegelést. Mindkét folyamat megtörténhet tudattalanul.

Ebben a fejezetben természetesen nem azért írtam a korlátozott etikusság jelenségéről, hogy bárkit az elfogadására buzdítsak. Célom az volt, hogy tudatosítsam a jelenséget, és azoknak az antikorrupciós eszközöknek a jelentőségére irányítsam a figyelmet, amelyekkel e jelenség kockázata mérsékelhető.

14.4.4. Eszközök az értékek erősítésére és helyreállítására

A szervezeti értékek fejlesztésének jól ismert módszere az értékek megfogalmazása és stratégiai dokumentumokban, illetve etikai kódexekben történő hivatalos közzététele, az eskű és az etikai tréning. Ezek az eszközök mind arra szolgálnak, hogy tisztázzák az elvárásokat,

és felhívják a figyelmet az etikus döntések és viselkedés fontosságára, továbbá erősítsék az alkalmazottak szabálykövetését. Mint korábban láttuk, az etikai kódexre való emlékeztetés Mazar kísérleteiben is csökkentette a csalást. Azt is láttuk a kísérletekből, hogy a döntés előtti emlékeztetők, különösen fontos szerepet játszottak a csalás megelőzésében. Ugyanakkor azt is tudjuk, hogy nem írhatunk minden falra, képernyőre és minden dokumentumra etikai emlékeztetőt. Ha meg is tennénk, egy idő után kiürülne a hatásuk. A kollektív cselekvési probléma egy másfajta eltérülésre hívta fel a figyelmet. Arra, hogy a becsületes ember akkor is „megfeledkezhet" az etikai mérlegelésről, ha környezeti hatásra belekényszerül a szabályszegésbe. Ilyenkor a személyes normák mérlegelése elé helyezi a felettes kérését vagy a szervezet vagy társak elvárását. És hogy ne kelljen a disszonanciát érzenie vagy önbecsülését feladnia, „megfeledkezik" saját értékeiről. Ez a jól ismert elhalványulási jelenség az oka annak, hogy az etikai menedzsmenttel foglalkozó szakemberek és integritásfejlesztők alapvetően azt javasolják, hogy valami módon folyamatosan a szervezeti párbeszéd része legyen az értékekre és az integritásra való hivatkozás. Az újabb kutatások azt bizonyítják, hogy nem okvetlenül az intenzív, de ritka tréningprogram az eredményes, mert a képzés hatása gyorsan elhalványul, ha nem kap folyamatos megerősítést. Jóval hatásosabb a sok apró emlékeztető. A legújabb szakirodalom ezt *nudge-nak – noszogatásnak* – hívja. Olyan emlékeztetők ezek, amelyek nem hagyják, hogy a dolgozó az etikai mérlegelésről megfeledkezzen. Talán most válik igazán érthetővé, hogy miért kockázatos a túlszabályozás. Amikor a munkatárs azt érzi, hogy nincs mérlegelése, nincs felelőssége se. Csak „teszi a dolgát", aminek így nem érzékeli etikai tartalmát se. Így azt se veszi észre, amikor nem etikus, amit tennie kellene.

A legújabb etikai menedzsment irodaloma a „nudge" mellett még a határvonalak fontosságára hívja fel a figyelmet. Amikor új környezetbe lépünk, akkor alakul ki, hogy abban a közegben mit fogadunk el. Saját értékrendünket nem felejtjük, de kialakul a munkahelyre érvényes etikai minta. Ezért nagyon fontos a belépőtréning, amely értelmezi a szervezetet az új dolgozó számára, és az első munkakör, amely során bevéső dnek a minták. Fontos, hogy ez ne csak rövid, tárgyszerű eligazítás, dokumentumismertetés vagy átadás legyen, hanem „bevezetés" a szervezet szabály- és értékrendszerébe, ami a megvalósítandók bevésését indítja el. A szervezetpszichológusok szerint ugyanis az első év során alakul ki az a „pszichológiai szerződés", amelynek alapján értelmezi a munkatárs a szervezet elvárásait, illetve saját szerepét. Ennek a formálódó „szerződésnek" a jelentőségét kevés magyar közszolgálati szervezet aknázza ki, pedig sok ellenőrzést kiválthatna a hatása. Mit lehetne egy mind jobb „pszichológiai szerződésért" tenni? Egyrészről a belépőtréningnek van komoly jelentősége és azon keresztül az etikai kódex elfogadtatásának. Az eskű már e formálódó szerződés megerősítése lehet. Másrészről annak van jelentősége, hogy a pályakezdő a szervezet „legtisztább" részeibe kerüljön. Ott formálódjon értékrendje, amelyet később, amikor már megerősödött, akár tovább is tud vinni korrupciónak inkább kitett munkakörökbe is. Végül az is fontos, hogy támogatott körülmények között kapjon módszereket az etikai dilemmák mérlegeléséhez. A támogatott alkalmazás modellt ad későbbi helyzetek megoldására. Ha mindez nyílt párbeszédes folyamatban történik, amely összeköti a munkatársak tapasztalatait, az etikai szabályok nem külső kényszerként, hanem közös kultúraként jelennek meg, amelytől lényegesen nehezebb eltérülni, és elhalványodásuk kockázata is csökken. Mindezen eszközök a szervezeti etikai menedzsment és az integritásszemléletű korrupció megelőzési módszer kulcselemei.

Összefoglalás – Az integritásszemlélet

Az antikorrupcióban az integritásszemlélet a korszerű kontrollrendszer szabályozási elemeit és az etikai menedzsment értéképítő eszközeit építette egybe a korrupció megelőzését célzó módszertanná. Az integritásfejlesztés abból indul ki, hogy az ember morális társas lény, akit érdeke mellett értékei is irányítanak és azok a hatások, illetve elvárások, amelyeket társai, környezete vagy szervezete részéről érzékel. Vagyis az ember nem egydimenziós „önző lény", hanem belülről is vezérelt, elismerésre vágyó, tásas lény, akinek önbecsüléséhez hozzá tartozik, hogy szeretne fontos és értékes tagja lenni környezetének.

A korszerű, hatásos és hatékony szabályrendszernek meghatározó szerepe van a szervezet irányításában. A megfelelő szabályok és kontroll biztosítja a biztos koordinációt a szervezeti célok elérésének irányába. Amikor azonban a szervezet kultúrája is erős, és a munkatársak azonosulni tudnak a szervezet céljaival, illetve értékeivel, a koordinált működés megerősödik, mert az értékek is biztosítják a szabálykövetést. A célok elfogadott közös célokká válhatnak, és a szabályok nemcsak külső kényszerként jelennek meg, hanem elfogadott koordinációs elemekként. Ilyen szervezetben nemcsak kényszerek működnek, hanem a munkatársak belső motivációja is erőforrás. Az elkötelezett munka nagyobb teljesítményre teszi képessé a munkatársat, mint a külső kontroll magában. A szervezeti integritásfejlesztés az egész szervezet rendszerszerű fejlesztésére irányuló tevékenység. Célja a működés biztonságának, valamint a szervezet és a dolgozó egészségének biztosítása.

Ebből a magyarázatból is látható, hogy a szabályok kulcsszerepet töltenek be az integritásalapú megközelítésben is. De a fenyegető korlát és szankció helyett a szabályok koordinatív szerepére kerül a hangsúly, illetve az egyensúlyra a szabályozó és értéképítő beavatkozások között. Az OECD integritásfejlesztésről írt alapdokumentuma ezt úgy fogalmazza meg, hogy az integritásfejlesztés a szabály- és értékalapú eszközök közötti folyamatos egyensúlyozásra épül.

Ellenőrző kérdések

1. Tud-e egy olyan jelenséget megnevezni a környezetéből, amelyben az integritást sértő társadalmi vagy szervezeti gyakorlat megszüntetése kollektív cselekvési probléma miatt nehéznek tekinthető?
2. Milyen okokat lát, amelyek a jelenséget fenntartják?
3. Hogyan próbálna Ön megoldást keresni?
4. Milyen szabályalapú és milyen értékalapú elemeket tudna egy lehetséges stratégiában elképzelni?

Ajánlott olvasmányok

OECD (2009): *Egy szilárd integritásrendszer felé*. Elérhető: http://vtki.uni-nke.hu/uploads/media_items/oecd-egy-szilard-integritasrendszer-fele-1.original.pdf (Letöltés ideje: 2018. 06. 01.)

Pallai K. (2014): Bevezető gondolatok a közigazgatási integritás és integritásmenedzsment témájához. *Pro Publico Bono,* 2. évf. 1. sz. 181–193.

Pallai K. (2017): A feszített gubanc – Interdiszciplináris összegzés korrupcióelméletek és antikorrupciós stratégiák összefüggéseiről. *Pro Publico Bono.* (Megjelenés alatt.)

Szakirodalmi jegyzék

Könyvek, folyóiratcikkek

Adler, A. (1927): Individual Psychology. *The Journal of Abnormal and Social Psychology,* Vol. 22, No. 2. 116–122.

Adler, A. (1994): *Emberismeret. Gyakorlati individuálpszichológia*. Budapest, Göncöl.

Ainsworth, M. D. – Blehar, M. C. – Waters, E. – Wall, S. (1978): *Patterns of Attachment. A Psychological Study of Strange Situation.* Hillsdale (US–NJ), Erlbaum.

Allport, G. W. (1954). *The Nature of Prejudice.* Cambridge (US–MA), Addison-Wesley Publishing Company.

Allport, G. W. (1961): *Pattern and Growth in Personality*. Oxford, Holt, Reinhart & Winston.

Allport, G. W. (1976): Az attitűdök. In Pataki F. szerk.: *Szociálpszichológia szöveggyűjtemény.* III. kötet. Budapest, Tankönyvkiadó. 179–198.

Allport, G. W. (1980): *A személyiség alakulása.* Budapest, Gondolat.

Allport, G. W. (1999): *Az előítélet*. Budapest, Osiris.

Ambrus, Z. (2013): Public Administration in the Perspective of Alfred Adler's Individual Psychology. A Discussion. *Acta Univ. Sapientiae, Social Analysis,* Vol. 3, No. 2. 215–232.

Anechiarico, F. – Jacobs, J. B. (1994): Panopticism and Financial Controls: The Anti-corruption Project in Public Administration. *Crime, Law & Social Change,* Vol. 22. 361–379.

Anechiarico, F. – Jacobs, J. B. (1996): Visions of Corruption Control and the Evolution of American Public Administration. *Public Administration Review,* Vol. 54, No. 5. 465–473

Ariely, D. (2008): *Kiszámíthatóan irracionális. A racionálisnak vélt döntéseinket alakító rejtett erőkről*. Budapest, Gabo.

Ariely, D. (2012): *The (Honest) Truth about Dishonesty. How We Lie to Everyone – Especially Ourselves.* New York, HarperCollins.

Aronson, E. (1994/2008): *A társas lény.* Budapest, Akadémiai.

Asch, S. E. (1946): Forming Impressions of Personality. *Journal of Abnormal and Social Psychology,* Vol. 41. 258–290.

Asch, S. E. (1951): Effects of Group Pressure upon the Modification and Distortion of Judgement. In Guetzkow, H. ed.: *Groups, Leadership, and Men*. Pittsburg, Carnegie. 177–190.

Asch, S. E. (1980): A csoportnyomás hatása az ítéletek módosulására és eltorzulására. In Pataki F. szerk.: *Csoportlélektan*. Budapest, Gondolat. 201–222.

Atkinson, R. C. – Shiffrin, R. M. (1968): Human Memory: A Proposed System and its Control Processes. In Spence, K. W. – Spence, J. T. eds.: *The Psychology of Learning and Motivation.* New York, Academic Press. 89–195.

Atkinson, R. L. – Atkinson, R. C. – Smith, E. E. – Bem, D. J. (2005): *Pszichológia.* Budapest, Osiris.

Babbie, E. (1996): *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata.* Budapest, Balassi.

BABIAK, P. – HARE, R. D. (2013): *Kígyók öltönyben. Amikor a pszichopaták dolgoznak.* Budapest, Scolar.

BADDELEY, A. D. (1976): *The Psychology of Memory.* New York, Basic Books.

BAGDY E. (1977): *Családi szocializáció és személyiségzavarok.* Budapest, Tankönyvkiadó.

BAKACSI Gy. (2010): *A szervezeti magatartás alapjai.* Budapest, Corvinus Egyetem.

BALES, R. F. (1999): *Social Interaction Systems. Theory and Measurement*. New York, Routledge.

BANDURA, A. – ROSS, D. – ROSS, S. A. (1981): Film által közvetített agresszív modellek utánzása. In CSEPELI Gy. szerk.: *Előítéletek és csoportközi viszonyok.* Budapest, Gondolat. 515–525.

BARCY M. (2012): *Konfliktusok és előítéletek. Vonzások és taszítások világa.* Budapest, ELTE.

BARKÓCZI I. – PUTNOKY J. (1980): *Tanulás és motiváció.* Budapest, Tankönyvkiadó.

BARKÓCZI I. – SÉRA L. (1988): *Az emberi motiváció.* II. kötet. Budapest, Tankönyvkiadó.

BARKÓCZI I. – SÉRA L. (1989): *Érzelmek és érzelemelméletek*. I. kötet. Budapest, Tankönyvkiadó.

BARON-COHEN, S. (1989): The Autistic Child's Theory of Mind: a Case of Specific Developmental Delay. *The Journal of Child Psychology and Psychiatry,* Vol. 30, No. 2. 285–297.

BATSON, D. C. – DUNCAN, B. D. – ACKERMAN, P. – BUCKLEY, T. – BIRCH, K. (1981): Is Empathic Emotion a Source of Altruistic Motivation? *Journal of Personality and Social Psychology,* Vol. 40, No. 2. 290–302.

BAZERMAN, M. H. – TENBRUNSEL, A. E. (2011): *Blind Spots. Why We Fail to Do What's Right and What to Do about It.* Princeton, Princeton University Press.

BELBIN, R. M. (2010): *Team Roles at Work.* Oxford, Elsevier.

BEM, D. J. (1972): Self-Perception Theory. In BERKOWITZ, L. ed.: *Advances in Experimental Social Psychology,* Vol. 6. New York, Academic Press. Magyarul: BEM, D. J. (1981): Az önmeggyőzés kísérleti vizsgálata. In CSEPELI Gy. szerk.: *A kísérleti társadalomlélektan főárama.* Budapest, Gondolat. 356–371.

BERECZKEI T. (2008): *Evolúciós pszichológia.* Budapest, Osiris.

BERECZKEI T. (2016): *Machiavellizmus. A megtévesztés pszichológiája.* Budapest, Typotex.

BERENTÉS É. (2012): *Az érett személyiség.* Budapest, Pro Personal.

BERGLAS, S. – JONES, E. E. (1978): Drug Choice as a Self-handicapping Strategy in Response to Noncontingent Success. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 36. 405–417.

BERNÁTH L. – SOLYMOSI K. (1997): *Fejlődéslélektani olvasókönyv.* Budapest, Tertia.

BERNE, E. (1964): *Games People Play. The Basic Hand Book of Transactional Analysis.* New York, Ballantine Books.

BERNE, E. (1997): *Sorskönyv.* Budapest, Háttér.

BERNE, E. (2013): *Emberi játszmák.* Budapest, Háttér.

BERRY, D. S. – MCARTHUR, L. Z. (1985): Some Components and Consequences of a Babyface. *Journal of Personality and Social Psychology,* Vol. 48, No. 2. 312–323.

BIBBEY, A. – CARROLL D. – ROSEBOOM T. J. – PHILLIPS A. C. – DE ROOIJ, S. R. (2013): Personality and Physiological Reactions to Acute Psychological Stress. *International Journal of Psychophysiology,* Vol. 90, No. 1. 28–36.

BORBÉLY ZS. – FARKAS J. – TŐZSÉR E. (2017): A tömeges méretű illegális migráció pszichés következményei a rendészeti feladatellátás során. *Hadtudományi Szemle,* 10. évf. 3. sz. 288–305.

BOUCHARD JR, T. J. – LYKKEN, D. T. – MCGUE, M. – SEGAL, N. L. – TELLEGEN, A. (1990): Sources of Human Psychological Differences: the Minnesota Study of Twins Reared Apart. *Science,* Vol. 250, No. 4978. 223–228.

BOWLBY, J. (1965): *Childcare and the Growth of Love.* London, Penguin.

Bowlby, J. (1969): *Attachment and Loss*. New York, Basic Books.

Boyle, G. J. – Stankov, L. – Cattell, R. B. (1995): Measurement and Statistical Models in the Study of Personality and Intelligence. In Saklofske, D. H. – Zeidner, M. eds.: *International Handbook of Personality and Intelligence.* New York, Plenum. 431–433.

Brandenburger, A. M. – Nalebuff, B. J. (1998): *Co-opetition: 1. A Revolutionary Mindset that Combines Competition and Co-operation; 2. The Game Theory Strategy that's Changing the Game of Business*. New York, Doubleday.

Brierbrauer, G. – Pedersen, P. (1996): Culture and Migration. In Semin, G. R. – Fiedler, K. eds.: *Applied Social Psychology.* London, SAGE.

Brocher, T. (1975): *Csoportdinamika és felnőttoktatás.* Budapest, Tankönyvkiadó.

Bronfenbrenner, U. (1979): *The Ecology of Human Development.* Cambridge, Harvard University Press.

Bronson, P. – Merryman, A. (2013): Why Can Some Kids Handle Pressure While Others Fall Apart? *The New York Times,* 2013. 03. 06.

Brooks, B. M. – Rose, F. D. (2003): The Use of Virtual Reality in Memory Rehabilitation: Current Findings and Future Directions. *NeuroRehabilitation*, Vol. 18, No. 2. 147–157.

Brunner, H. G. – Nelen, M. – Breakefield, X. O. – Ropers, H. H. – van Oost, B. A. (1993): Abnormal Behavior Associated with a Point Mutation in the Structural Gene for Monoamine Oxidase A. *Science,* Vol. 262, No. 5133. 578–580.

Buda B. – Kopp M. (2001): *Magatartástudományok.* Budapest, Medicina.

Buda B. (1971): *A pszichoanalízis és modern irányzatai.* Budapest, Gondolat.

Buda B. (1985): *A személyiség fejlődése és a nevelés szociálpszichológiája.* Budapest, Tankönyvkiadó.

Buda B. (1994): *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei.* Budapest, Animula.

Budai B. (2009): *Az e-közigazgatás elmélete.* Budapest, Akadémiai.

Bullinger, A. C. – Neyer, A-K. – Rass, M. – Moeslein, K. M. (2010): Community-Based Innovation Contests: Where Competition Meets Cooperation. *Creativity and Innovation Management,* Vol. 19, No. 3. 290–303.

Buss, D. M. – Block, J. H. – Block, J. (1980): Preschool Activity Level: Personality Correlates and Developmental Implications. *Child Development,* Vol. 51, No. 2. 401-408.

Calder, B. – Staw, B. (1988): Az intrinsik és az extrinsik motiváció önészlelése. In Barkóczi I. – Séra L. szerk.: *Az emberi motiváció.* II. kötet. Budapest, Tankönyvkiadó.

Cannon, W. B. (1929): *Bodily Changes in Pain, Hunger, Fear, and Rage.* New York, Appleton-Century-Crofts.

Carew, T. J. – Castellucci, V. F. – Kandel, E. R. (1971): An Analysis of Dishabituation and Sensitization of the Gill-withdrawal Reflex in Aplysia. *International Journal of Neuroscience,* Vol. 2, No. 2. 79–98.

Carver, C. – Scheier, M. (2006): *Személyiségpszichológia.* Budapest, Osiris.

Caspi, A. – McClay, J. – Moffitt, T. E. – Mill, J. – Martin, J. – Craig, I. W. – Taylor, A. – Poulton, R. (2002): Role of Genotype in the Cycle of Violence in Maltreated Children. *Science,* Vol. 297, No. 5582. 851–854.

Cattell, R. B. (1983): *Structured Personality-Learning Theory: A Wholistic Multivariate Research Approach.* New York, Praeger.

Chemers, M. M. – Summers, D. A. (1968): Group Atmosphere and the Perception of Group Favorableness. *Technical Report,* No. 71. 68–116.

CHOI, J. N. – KIM, M. U. (1999): The Organizational Application of Groupthink and its Limitations in Organizations. *Journal of Applied Psychology,* Vol. 84, No. 2. 297–306.

CHRISTIE, R. – GEIS, F. (1970): *Studies in Machiavellianism.* New York, Academic.

CICCHETTI, D. – CUMMINGS, E. M. eds.: *Attachment in the Preschool Years: Theory, Research, and Intervention.* Chicago, University of Chicago. 121–160.

CICCHETTI, D. – THOMAS, K. M. (2008): Imaging Brain Systems in Normality and Psychopathology. *Developmental Psychopathology,* Vol. 20, No. 4. 1023–1027.

COLE, M. – COLE, S. H. (2006): *Fejlődéslélektan.* Budapest, Osiris.

COLTHEART, M. (1980): Iconic Memory and Visible Persistence. *Perception & Psychophysics,* Vol. 27, No. 3. 183–228.

COMER, R. J. (2005): *A lélek betegségei.* Budapest, Osiris.

CSEPELI GY. (2005): *Szociálpszichológia.* Budapest, Osiris.

CSEPELI GY. (2015). *A szervezkedő ember. A szervezeti élet szociálpszichológiája.* Budapest, Kossuth.

CSERNYIKNÉ PÓTH Á. szerk. (2006): *Az emberi kapcsolatok pszichológiája*. Budapest, Rejtjel.

CSÍKSZENTMIHÁLYI M. (2010): *Tehetséges gyerekek*. Budapest, Nyitott Könyvműhely.

CSÍKSZENTMIHÁLYI M. (2015): *Flow. Az áramlat. A tökéletes élmény pszichológiája.* Budapest, Akadémiai.

D'ADDA, G. – DARAI, D. – WEBER, R. A. (2014): *Do Leaders Affect Ethical Conduct?* Zurich, University of Zurich Department of Economics. Working Paper No. 167.

DASKALAKIS, N. P. – BAGOT, R. C. – PARKER, K. J. – VINKERS, C. H. – DE KLOET, E. R. (2013): The Three-hit Concept of Vulnerability and Resilience: Toward Understanding Adaptation to Early-life Adversity Outcome. *Psychoneuroendocrinology,* Vol. 38, No. 9. 1858–1873.

DAVIS, R. L. – ZHONG, Y. (2017): The Biology of Forgetting – A Perspective. *Neuron,* Vol. 95, No. 3. 490–503.

DE FRUYT, F. – MCCRAE, R. R. – SZIRMÁK, Z. – NAGY, J. (2004): The Five-factor Personality Inventory as a Measure of the Five-factor Model: Belgian, American, and Hungarian Comparisons with the NEO-PI-R. *Assessment,* Vol. 11, No. 3. 207–215.

DECI, E. L. (1993): Kognitív kiértékelés elmélet: az extrinzik jutalom hatása az intrinzik motivációra. In BARKÓCZI I. – SÉRA L. szerk.: *Az emberi motiváció.* II. kötet. *Humánspecifikus motiváció.* Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó. 333–360.

DEVINE, P. G. – BAKER, S. M. (1999). Sztereotípiák és előítéletek: automatikus és kontrollált komponensek. In HUNYADY GY. – HAMILTON, D. L. – AHN, N. L. L. szerk.: *A csoport percepciója.* Budapest, Akadémiai. 379–406.

DI PELLEGRINO, G. – FADIGA, L. – FOGASSI, L. – GALLESE, V. – RIZZOLATTI, G. (1992): Understanding Motor Events: a Neurophysiological Study. *Experimental Brain Research,* Vol. 91, No. 1. 176–180.

DIENER, E. (1980): Deindividuation: The Absence of Selfawarness and self-regulation in Group Members. In PAULUS, P. ed.: *The Psychology of Group Influence*. Hillsdale (US–NJ), Erlbaum. 209–242.

DOBÁK M. (2006): *Szervezeti formák és vezetés.* Budapest, Akadémiai.

DOISE, W. – SINCLAIRE, A. (1973): The Categorization Process in Intergroup Relations. *European Journal of Social Psychology,* Vol. 3. 145–157.

EKMAN, P. (1973): Universal Facial Expressions in Emotion. *Studia Psychologica,* Vol. 15. 140–147.

ERIKSON, E. H. (1950): *Childhood and Society.* New York, Norton.

ERIKSON, E. H. (1991): *A fiatal Luther és más írások.* Budapest, Gondolat.

Erikson, E. H. (1997): Az emberi életciklus. In Bernáth L. – Solymosi K. szerk.: *Fejlődéslélektani olvasókönyv.* Budapest, Tertia. 27–42.

Erős F. (1993): *Sigmund Freud művei.* I. kötet. Önéletrajzi írások. Budapest, Cserépfalvi.

Esser, J. K. – Lindoerfer, J. S. (1989): Groupthink and the Space Shuttle Challenger Accident: Toward a Quantitative Case Analysis. *Journal of Behavioral Decision Making,* Vol. 2. 167–177.

Eysenck, H. J. (1947): *Dimensions of Personality.* Oxford, Kegan Paul.

Eysenck, M. – Keane, M. T. (2003): *Kognitív pszichológia.* Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó.

Farkas, J. – Kovács, G. – Tőzsér, E. (2018a): *The Organisational Culture of the Police.* (Megjelenés alatt.)

Farkas J. – Borbély Zs. – Fridrich A. – Tőzsér E. (2018b): A „migráns helyzet" feladatellátása következtében jelentkező pszichés hatások. *Pro Publico Bono.* (Megjelenés alatt.)

Farkas J. (2006a): Csoport, csoportdinamika. In Csernyikné Póth Á. szerk.: *Emberi kapcsolatok pszichológiája.* Budapest, Rejtjel. 32–64.

Farkas J. (2006b): A mediációnak, mint a resztoratív igazságszolgáltatás egyik formájának pszichológiai vetületei. In Csernyikné Póth Á. szerk.: *Kriminálpszichológia.* Budapest, Rejtjel. 266–279.

Farkas J. (2013): A családon belüli bántalmazás kezelése resztoratív szemléletben. *Magyar Rendészet,* 13. évf. 2. sz. 131–141.

Farkas J. (2014a): Az érzelmi intelligencia fejlesztése a gyakorlatban. *Magyar Coachszemle,* 1. évf. 24–31.

Farkas J. (2014b): A migráció pszichológiai irányai. In Hegedűs J. szerk.: *A migráció pszichológiája.* Budapest, NKE Szolgáltató. 9–29.

Farkas J. (2014c): A migráció mentálhigiénét érintő kérdései. Rizikó- és védőfaktorok jelentősége. In Hegedűs J. szerk.: *A migráció pszichológiája*. Budapest, NKE Szolgáltató. 37–53.

Farkas, J. (2016): The Drawbacks of Group Decision Making from a Psychological Aspect: The Pitfalls of Groupthink and How to Handle Them. *Magyar Rendészet,* 16. évf. 2. sz. 67–79.

Farkas J. (2017a): A kötődés szerepe és jelentősége a személyiségfejlődésben. *Határrendészeti Tanulmányok,* 14. évf. 3. sz. 97–117.

Farkas J. (2017b): A fejlődéslélektan történeti vonatkozásai. *Határrendészeti Tanulmányok,* 14. évf. 3. sz. 117–135.

Farkas, J. (2017c): Psychologial Assessment of Children by Forensic Experts. In Homoki Nagy M. – Hajdú J. szerk.: Ünnepi kötet prof. dr. Zakar András címzetes egyetemi tanár 70. születésnapjára. Acta Juridica et Politica. Szeged, Szegedi Tudományegyetem. 47–57.

Farkas J. (2018c): *Pszichopaták sokszínű világa: tények és tévhitek*. (Megjelenés alatt.)

Fekete M. – Grád A. (2002): *Pszichológia és pszichopatológia jogászoknak.* Budapest, Lap- és Könyvkiadó.

Festinger, L. – Carlsmith, J. M. (1981): A kikényszerített engedékenység kognitív következményei. In Csepeli Gy. szerk.: *A kísérleti társadalomlélektan főárama*. Budapest, Gondolat. 324–355.

Festinger, L. – Pepitone, A. – Newcomb, T. (1952): Some Consequences of De-individuation in a Group. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 58. 203–210.

Festinger, L. (1954/1976): A társadalmi összehasonlítás folyamatainak elmélete. In Pataki F. szerk.: *Pedagógiai szociálpszichológia*. Budapest, Gondolat, 259–291.

Festinger, L. (2000): *A kognitív disszonancia elmélete.* Budapest, Osiris.

Fisman, R. – Miguel, E. (2007): Corruption, Norms and Legal Enforcement: Evidence from Diplomatic Parking Tickets. *Journal of Political Economy,* Vol. 155, No. 6. 1020–1148.

Forgács J. (2007): *A társas érintkezés pszichológiája.* Budapest, Gondolat.
Forgas, J. P. – Bower, G. H. (1987): Mood Effects on Person-Perception Judgments. *Journal of Personality and Social Psychology,* Vol. 53, No. 1. 53–60.
Forsyth, D. (2014): The Psychology of Groups. In Biswas-Diener, R. – Diener, E. eds.: *Psychology.* Champaign (US–IL), DEF Publishers.
Foucault, M. (1995): *Discipline and Punish: The Birth of the Prison.* New York, Vintage Books.
Frankl, V. E. (2016): *...mégis mondj igent az életre! Egy pszichológus megéli a koncentrációs tábort.* Budapest, Európa.
Freeman, W. – Watts, J. W. (1942): *Psychosurgery.* Springfield, Charles C. Thomas.
Freud, A. (1936): *Ego and the Mechanisms of Defense.* New York, Indiana University of Pennsylvania.
Freud, A. (1994): *Az én és az elhárító mechanizmusok.* Budapest, Animula.
Freud, S. (1900): *Die Traumdeutung.* Leipzig, Franz Deuticke.
Freud, S. (1923): *Das Ich und das Es.* Leipzig, Internationaler Psychoanalytischer.
Freud, S. (1982): *Esszék.* Budapest, Gondolat.
Freud, S. [1917] (1986): *Bevezetés a pszichoanalízisbe.* Budapest, Gondolat.
Fulton, J. F. – Jacobsen, C. F. (1935): The Functions of the Frontal Lobes: A Comparative Study in Monkeys, Chimpanzees and Man. *Adv. Mod. Biol.,* No. 4. 113–125.
Furnham, A. – Richards, S. C. – Paulhus, D. L. (2013): The Dark Triad of Personality: A 10 Year Review. *Social and Personality Psychology Compass,* Vol. 7, No. 3. 199–221.
Fülöp M. (2001): A versengés szerepe. Új Pedagógiai Szemle, 51. évf. 11. sz. 3–17.
Fülöp M. (2010): A társas viselkedés szociálpszichológiája: a társas összehasonlítás. In Zsolnai A. – Kasik L. szerk.: *A szociális kompetencia fejlesztésének elméleti és gyakorlati alapjai*. Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó. 48–77.
Fülöp, M. – Takács, Sz. (2013): The Cooperative Competitive Citizen: What does it Take? *Citizenship, Teaching, Learning*, Vol. 8, No. 2. 131–156.
Gabora, L. – Saberi, M. (2011): *How Did Human Creativity Arise? An Agent-based Model of the Origin of Cumulative Open-ended Cultural Evolution.* Proceedings of the ACM Conference on Cognition & Creativity. New York, ACM. 299–306
Gál Z. (2015): A tudatelmélet életkori változásainak és szerepének áttekintése óvodáskortól fiatal felnőttkorig. *Iskolakultúra,* 25. évf. 5–6. sz. 59–73.
Gallup, G. G. (1970): Chimpanzees: Self-recognition. *Science,* Vol. 167, No. 3914. 86–87.
Garaj E. (2013): *Változásmenedzsment.* Budapest–Tatabánya, Edutus Főiskola.
Gergely Gy. – Watson, J. S. (1998): A szülői érzelmi tükrözés szociális biofeedback modellje. *Thalassa,* 9. évf. 1. sz. 56–105.
Goffman, E. (1981): *A hétköznapi élet szociálpszichológiája.* Budapest, Gondolat.
Goffman, E. [1990] (2008): A homlokzatról. In Síklaki I. szerk.: *Szóbeli befolyásolás.* II. kötet. *Nyelv és szituáció.* Budapest, Typotex.
Goldberg, L. R. (1981): Language and Individual Differences: The Search for Universals in Personality Lexicons. In Wheeler, L. ed.: *Review of Personality and Social Psychology,* Vol. 1. Beverly Hills, Sage. 141–165.
Gopnik, A. – Kuhl, P. K. – Meltzoff, A. N. (2010): *Bölcsek a bölcsőben.* Budapest, Typotex.
Gorda É. (2009): A kulturális sokk jelenléte a haditudósító munkájában. *Hadtudományi Szemle,* 2. évf. 3. sz. 52–61.
Gordon, T. (1993): *V.E.T.* Balatonfenyves, Studium Effektive.

Gougler, M. – Nelson, R. – Handler, M. – Krapohl, D. – Shaw, P. – Bierman, L. (2011): Meta-analytic Survey of Criterion Accuracy of Validated Polygraph Techniques. *Polygraph,* Vol. 40, No. 4. 194–305.

Grimmelikhuijsen, S. – Jilke, S. – Olsen, A. – Tummers, L. (2017): Behavioral Public Administration: Combining Insights from Public Administration and Psychology. *Public Administration Review,* Vol. 77, No. 1. 45–56.

Gyöngyösiné Kiss E. – Oláh A. (2007): *Vázlatok a személyiségről – a személyiség-lélektan alapvető irányzatainak tükrében.* Budapest, Új Mandátum.

Hafting, T. – Fyhn, M. – Molden, S. – Moser, M. B. – Moser, E. I. (2005): Microstructure of a Spatial Map in the Entorhinal Cortex. *Nature,* Vol. 436, No. 7052. 801.

Halász L. – Hunyady Gy. – Marton L. M. (1979): *Az attitűd pszichológiai kutatásának kérdései.* Budapest, Akadémiai Kiadó.

Halász L. – Marton M. (1978): *Típustanok és személyiségvonások.* Budapest, Gondolat.

Haller, J. (2014): *Neurobiological Bases of Abnormal Aggression and Violent Behaviour.* Wien, Springer Verlag.

Harlow, H. F. – Dodsworth, R. O. – Harlow, M. K. (1965): Total Social Isolation in Monkeys. *Proceedings of the National Academy* of Sciences, Vol. 54, No. 1. 90–97.

Harlow, H. F. (1958): The Nature of Love. *American Psychologist,* Vol. 13, No. 12. 673.

Harris, V. A. – Katkin, E. S. (1975): Primary and Secondary Emotional Behavior: an Analysis of the Role of Autonomic Feedback on Affect, Arousal, and Attribution. *Psychological Bulletin,* Vol. 82, No. 6. 904–916.

Hartmann, H. (1939): *Ego Psychology and the Problem of Adaptation*. New York, International Universities Press.

Hebb, D. (1975): *A pszichológia alapkérdései*. Budapest, Gondolat.

Hegedűs J. – Farkas J. – Fekete M. – Ivaskevics K. – Molnár K. – Sipos Sz. (2016): Bűnelkövetők családi háttere. In Földvári M. – Tomposné Hakkel T. szerk.: *Riport a családokról: A Család-, Ifjúság- és Népesedéspolitikai Intézet kutatási eredményei 2015*. Budapest, L'Harmattan Kiadó. 351–385.

Hegedűs J. (2014): A migráció lélektana. In Hautzinger Z. – Hegedűs J. – Klenner Z. szerk.: *A migráció elmélete.* Budapest, NKE. 67–84.

Heider, F. – Simmel, M. (1944): An Experimental Study of Apparent Behavior. *The American Journal of Psychology*, Vol. 57, No. 2. 243–259.

Hellriegel, D. – Slocum, J. – Woodman, R. (2010): *Organizational Behavior.* Mason (US–OH), South-Western – Cengage Learning.

Hewstone, M. – Stroebe, W. (2007): *Szociálpszichológia*. Budapest, Akadémiai.

Higgins, E. T. – Bargh, J. A. (1987): Social Cognition and Social Perception. *Annual Review of Psychology*, Vol. 38. 369–425.

Hoffmann Zs. (2009): *Antik nevelés*. Budapest, Gondolat.

Hovland, C. L. – Janis, I. L. – Kelley, H. H. (1976): Közlés és meggyőzés. In Pataki F. szerk.: *Szociálpszichológia szöveggyűjtemény.* III. kötet. Budapest, Tankönyvkiadó. 3–60.

Howe, M. L. – Courage, M. L. (1993): On Resolving the Enigma of Infantile Amnesia. *Psychological Bulletin,* Vol. 113, No. 2. 305–326.

Howe, M. L. – Courage, M. L. (1997): The Emergence and Early Development of Autobiographical Memory. *Psychological Review,* Vol. 104, No. 3. 499–523.

Huber T. (2011): *Projekttervezés és projektmenedzsment*. Budapest, ELTE TTK.

HUMPHREY, R. (1985): How Work Roles Influence Perception: Structural-cognitive Processes and Organizational Behavior. *American Sociological Review,* Vol. 50. 242–252.

JÁRÓ K. szerk. (1999): *Játszmák nélkül.* Budapest, Helikon.

JOST, J. T. – BANAJI, M. R. (1999): A sztereotipizálás szerepe a rendszer igazolásában: a hamis tudat képződése. In HUNYADY Gy. et al. szerk.: *A csoport percepciója.* Budapest, Akadémiai. 489–518.

JÓZSA Zs. (2006): A segítő viselkedés. In CSERNYIKNÉ PÓTH Á. szerk.: *Az emberi kapcsolatok pszichológiája*. Budapest, Rejtjel. 76–85.

JUNG, C. G. (1921): *Psychologische Typen.* Zürich, Rascher Verlag.

JUNG, C. G. (1991): *Analitikus pszichológia.* Budapest, Göncöl.

JUNG, C. G. (1994): *A lélektani típusok általános leírása*. Budapest, Európa.

KÁDÁR A. – SOMODI H. (2011): Örömöt adó tevékenységek áramlatában. *Fordulópont,* 13. évf. 53. sz. 71–86.

KÁNTOR Á. (2011): A hajléktalan emberek vágyai. *Alkalmazott Pszichológia,* 13. évf. 3. sz. 46–63.

KAPITÁNY Á. – KAPITÁNY G. (2012): A kultúra és az értékek szerepéről. In KOVÁCH I. – DUPCSIK Cs. – P. TÓTH T. – TAKÁCS J. szerk.: *Társadalmi integráció a jelenkori Magyarországon.* Budapest, Argumentum. 83–99.

KATZ, D. (1976): Az attitűdök tanulmányozásának funkcionális megközelítése. In PATAKI F. szerk.: *Szociálpszichológia szöveggyűjtemény.* III. kötet. Budapest, Tankönyvkiadó. 228–247.

KATZENBACH, J. – SMITH, D. (2005): The Discipline of Team. *Harvard Business Review,* Vol. 71, No. 2. 111–120.

KELLEY, H. H. (1955): Salience of Membership and Resistance to Change Of Group-Anchored Attitudes. *HR,* Vol. 8, No. 3. 275–289.

KELLEY, H. H. (1967): Attribution Theory in Social Psychology. In LEVINE, D. ed.: *Nebraska Symposium on Motivation.* Lincoln, University of Nebraska. 192–241.

KILNER, J. M. – LEMON, R. N. (2013): What We Know Currently about Mirror Neurons. *Current Biology*, Vol. 23, No. 23. R1057–R1062.

KIM, S. E. – KIM, H. N. – CHO, J. – KWON, M. J. – CHANG, Y. – RYU, S. – SHIN, H. – KIM, H. L. (2016): Correction: Direct and Indirect Effects of Five Factor Personality and Gender on Depressive Symptoms Mediated by Perceived Stress. *PLoS One,* Vol. 11, No. 1.

KLENGEL, T. – BINDER, E. B. (2015): Epigenetics of Stress-Related Psychiatric Disorders and Gene. Environment Interactions. *Neuron,* Vol. 86, No. 6. 1343–1357.

KOESTLER, A. (1964): *The Act of Creation*. London, Pan Books.

KOKAS D. – LAKATOS Sz. (2013): Az idősek. In VARGA A. szerk.: *Esélyegyenlőség a mai Magyarországon.* Pécs, PTE. 163–172.

KOLLÁR K. – SZABÓ É. (2004): *Pszichológia pedagógusoknak.* Budapest, Osiris.

KOOLHAAS, J. M. – BARTOLOMUCCI, A. – BUWALDA, B. – DE BOER, S. F. – FLÜGGE, G. – KORTE, S. M. – MEERLO, P. – MURISON, R. – OLIVIER, B. – PALANZA, P. – RICHTER-LEVIN, G. – SGOIFO, A. – STEIMER, T. – STIEDL, O. – VAN DIJK, G. – WÖHR, M. – FUCHS, E. (2011): Stress Revisited: a Critical Evaluation of the Stress Concept. Neurosci. *Biobehavioral Reviews,* Vol. 35, No. 5. 1291–1301.

KOTLER, P. – KELLER, K. L. (2008): *Marketingmenedzsment*. Budapest, Akadémiai.

KOVÁCS M. (2010): Az előítéletek okai és mérséklésük lehetőségei: a szociálpszichológiai nézőpont. *Alkalmazott Pszichológia,* 12. évf. 1–2. sz. 7–27.

KOVÁTS D. (2006): Az egyéni agressziótól a terrorizmusig. In CSERNYIKNÉ PÓTH Á. – FOGARASI M. szerk.: *Kriminálpszichológia.* Budapest, Rejtjel.

Kulcsár Zs. – Lukács D. – Komlósi A. (1992): *Függés – Függetlenség. Pszichodinamikai és humanisztikus megközelítések.* Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó.

Kulcsár Zs. (1976): *Személyiségpszichológia*. Budapest, Tankönyvkiadó.

Kulcsár Zs. (2006): *Korai személyiségfejlődés és énfunkciók.* Budapest, Argumentum.

Lado, A. A. – Boyd, N. G. – Hanlon, S. C. (1997): Competition, Cooperation, and the Search for Economic Rents: a Syncretic Model. *Academy of Management Review,* Vol. 22, No. 1. 110–141.

Laki I. (2013): A fogyatékossággal élő emberekről. *Neveléstudomány,* 1. évf. 3. sz. 79–85.

Lambsdorff, J. G. (2015): Preventing Corruption by Promoting Trust – Insights from Behavioral Science. *Passauer Diskussionspapiere,* V-69-15.

Laplanche, J. – Pontalis, J. (1994): *A pszichoanalízis szótára*. Budapest, Akadémiai.

Latané, B. – Nida, S. A. – Wilson, D. W. (1981): The Effects of Group Size on Helping Behavior. In Rushton, J. P. – Sorrentino, R. M. eds.: *Altruism and Helping Behavior.* Hillsdale (US–NJ), Erlbaum. 287–313.

Lax, D. A. – Sebenius, J. K. (1986): Interests: The Measure of Negotiation. *Negotiation Journal,* Vol. 2, No. 1. 73–92.

Lazarus, R. – Launier, R. (1978): Stress-Related Transactions Between Person and Environment. In Pervin, L. – Lewis, M. eds.: *Perspectives in Interactional Psychology.* New York, Plenum. 287–327.

Leavitt, H. J. (1951): Some Effects of Certain Communication Patterns on Group Performance. *The Journal of Abnormal and Social Psychology,* Vol. 46. 38–50.

Lengyel Gy. (2002): *Indikátorok és elemzések. Műhelytanulmányok a társadalmi jelzőszámok témaköréből*. Budapest, BKÁE.

Lerner, J. S. – Keltner, D. (2000): Beyond Valence: Toward a Model of Emotion-specific Influences on Judgement and Choice. *Cognition and Emotion*, Vol. 14, No. 4. 473–493.

Lewin, K. (1975): *Csoportdinamika.* Budapest, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.

Linder V. (2014): *Nemzetközi trendek a közszolgálatban Jogi szabályozás és emberi-erőforrásgazdálkodási megoldások*. Budapest, NKE.

Linville, P. W. (1985): Self-complexity and Affective Extremity: Don't Put All of Your Eggs in One Cognitive Basket. *Social Cognition*, Vol. 3. 94–120.

Lord, C. G. – Ross, L. – Lepper, M. (1979): Biased Assimilation and Attitude Polarization: The Effects of Prior Theories on Subsequently Considered Evidence. *Journal of Personality and Social Psychology,* Vol. 37. 2098–2109.

Lorenz, K. (1935): Der Kumpan in der Umwelt des Vogels. *Journal für Ornithologie,* Vol. 83, No. 2. 137–213.

Luft, J. – Ingham, H. (1955): *The Johari Window, a Graphic Model of Interpersonal Awareness.* Los Angeles, UCLA.

Lykken, D. T. (1984): Trial by Polygraph. *Behavioral Sciences & the Law,* Vol. 2, No. 1. 75–92.

Mahler, M. S. – Pine, M. – Bergman, A. (1973): *The Psychological Birth of the Human Infant*. New York, Basic Books.

Mahler, M. S. (1968): *On Human Symbiosis and the Vicissitudes of Individuation. Infantile Psychosis.* New York, International Universities Press.

Main, M. – Hesse, E. (1990): Parents' Unresolved Traumatic Experiences are Related to Infant Disorganized Attachment Status: Is Frightened and/or Frightening Parental Behavior the Linking Mechanism? In Greenberg, M. T. – Cicchetti, D. – Cummings, E. M. eds.: *The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation Series on Mental Health and Development.*

Attachment in the Preschool Years: Theory, Research, and Intervention. Chicago (US–IL), University of Chicago. 161–182.

MAIN, M. – SOLOMON, J. (1990): Procedures for Identifying Infants as Disorganized/Disoriented during the Ainsworth Strange Situation. In GREENBERG, M. T. –CICCHETTI, D. – CUMMINGS, E. M. eds.: *The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation Series on Mental Health and Development. Attachment in the Preschool Years: Theory, Research, and Intervention.* Chicago (US–IL), University of Chicago Press. 121–160.

MALATESTA, C. Z. – KALNOK, M. (1984): Emotional Experience in Younger and Older Adults. *Journal of Gerontology,* Vol. 39, No. 3. 301–308.

MARCIA, J. E. (1966): Development and Validation of Ego Identity Status. *Journal of Personality and Social Psychology,* Vol. 3, No. 5. 551–558.

MASLOW, A. H. (1943): A Theory of Human Motivation. *Psychological Reviews,* Vol. 50, No. 4. 370–396.

MASLOW, A. H. (1968): Some Educational Implications of the Humanistic Psychologies. *Harvard Educational Review,* Vol. 38, No. 4. 685–696.

MASLOW, A. H. (2016): *A lét pszichológiája felé.* Budapest, Ursus Libris.

MAURER, R. (1997): *A visszajelzés eszköztára vezetőknek.* Budapest, Rész-Vétel Könyvek.

MAZAR, N. et al. (2008): The Dishonesty of Honest People: A Theory of Self-Concept Maintenance. *Journal of Marketing Research,* Vol. 45, No. 6. 633–644.

MCARTHUR, L. A. (1972): The How and What of Why: Some Determinants and Consequences of Causal Attribution. *Journal of Personality and Social Psychology,* Vol. 22, No. 2. 171–193.

MCCRAE, R. R. – TERRACCIANO, A. (2005): 78 Members of the Personality Profiles of Cultures Project (2005). Universal Features of Personality Trait Terms from the Observer's Perspective: Data from 50 Cultures. *Journal of Personality Social Psychology,* Vol. 88, No. 3. 29–44.

MCDOUGALL, W. (1923): *Outline of Psychology.* New York, Scribners.

MCEWEN, B. S. (1998): Stress, Adaptation, and Disease. Allostasis and Allostatic Load. *Annals of the N.Y. Academy of Sciences,* Vol. 840, No. 1. 33–44.

MCGUIRE, W. J. – MCGUIRE, C. V. (1984): A spontán énkép alakulása az egyéni különbségek alapján. In HUNYADY Gy. szerk.: *Szociálpszichológia.* Budapest, Gondolat. 146–172.

MEHRABIAN, A. (1972): *Nonverbal Communicatiors*. Chicago, Aldine.

MÉREI F. – BAGDY E. (1989): *A pszichológiai labirintus. Fondorlatok és kerülőutak a lelki életben*. Budapest, Magyar Pszichiátriai Társaság.

MÉREI F. – V. BINÉT Á. (1975): *Gyermeklélektan.* Budapest, Gondolat.

MÉREI F. (1971): *Közösségek rejtett hálózata.* Budapest, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.

MÉREI F. (2006): *Közösségek rejtett hálózata.* Budapest, Osiris.

MERZ, J. F. (2004): 'Iceland Inc.'?: On the Ethics of Commercial Population Genomics. *Social Science and Medicine,* Vol. 58, No. 6. 1201–1209.

MÉSZÁROS A. (2006): *A munkahely szociálpszichológiai jelenségvilága*. Miskolc, Z-Press.

MILLER, G. A. (1956): The Magical Number Seven, Plus or Minus Two: Some Limits on Our Capacity for Processing Information. *Psychological Review,* Vol. 101, No. 2. 81–97.

MILLER, J. L. (2002): The Board as a Monitor of Organizational Activity: The Applicability of Agency Theory to Nonprofit Boards. *Nonprofit Management and Leadership,* Vol. 12, No. 4. 429–450.

MILLER, N. E. (1941): The Frustration-aggression Hypothesis. *Psychological Review,* Vol. 48, No. 4. 337–342.

MINUCHIN, S. (1974): *Családok és családterápia.* Budapest, Animula.

Mirnics Zs. (2006): *A személyiség építőkövei*. Budapest, HEFOP-Bölcsész Konzorcium.

Moscovici, S. – Lage, S. – Naffrechoux, M. (1969): Influence of a Consistent Minority on the Responses of a Majority in a Color Perception Task. *Sociometry,* Vol. 32. 365–380.

Nagy L. (2003): *Szociálpszichológia.* Pécs, Comenius.

Nagy Zs. (1996): *Az önismereti és személyiségfejlesztő csoportok szerepe a tanítóképzésben*. PhD-értekezés. Szeged, József Attila Tudományegyetem.

Nemeth, Ch. – Swedlung, M. – Kanki, B. (1980): A kisebbségi válaszok mintái, és befolyásuk a többségre. In Pataki F. szerk.: *Csoportlélektan*. Budapest, Gondolat. 223–235.

Oatley, K. – Jenkins, J. M. (2001): Érzelmeink. Budapest, Osiris.

Oberg, K. (1960): Cultural Shock: Adjustment to New Cultural Environments. *Missiology: An International Review,* Vol. 7, No. 4. 177–182.

O'Keefe, J. (1976): Place Units in the Hippocampus of the Freely Moving Rat. *Experimental Neurology,* Vol. 51, No. 1. 78–109.

Oláh A. – Bugán A. (2006): *Fejezetek a pszichológia alapterületeiből*. Budapest, Eötvös.

Oláh A. (2005): Érzelmek, megküzdés és optimális élmény: Belső világunk megismerésének módszerei. Budapest, Trefort.

Oláh A. (2006): *Pszichológiai alapismeretek.* Budapest, Bölcsész Konzorcium.

Olsen, A. – Tummers, L. – Grimmelikhuijsen, S. – Jilke, S. (2018): Behavioral Public Administration: Connecting Psychology with European Public Administration Research. In Ongaro, E. – Thiel, S. eds.: *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*. Basingstoke, Palgrave MacMillan.

Orosz G. – Jánvári M. I. – Salamon J. (2012): Csalás és versengés a felsőoktatásban. *Pszichológia,* 32. évf. 2. sz. 153–171.

Osho (2016): *Az ego könyve*. Budapest, Édesvíz.

Pallai É. et al. (2014): Általános közigazgatási ismeretek. IV. modul. Közigazgatás szervezési és vezetési ismeretek. Budapest, Nemzeti Közszolgálati és Tankönyvkiadó.

Pallai K. – Siklaki I. (é. n.): *Politológiai és pszichológiai elméletek a korrupció elemzéséhez*. Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem. (Megjelenés alatt.)

Pallai K. (é. n.). A feszített gubanc – Interdiszciplináris összegzés korrupcióelméletek és antikorrupciós stratégiák összefüggéseiről. *Pro Publico Bono.* (Megjelenés alatt.)

Palotie, A. – Widén, E. – Ripatti, S. (2013): From Genetic Discovery to Future Personalized Health Research. *New Biotechnology,* Vol. 30, No. 3. 291–295.

Parkinson, B. – Colgan, L. (1988): False Autonomic Feedback: Effects of Attention to Feedback on Ratings of Pleasant and Unpleasant Target Stimuli. *Motivation and Emotion,* Vol. 12, No. 1. 87–98.

Pataki F. (1980): *Csoportlélektan.* Budapest, Gondolat.

Paulhus, D. L. – Williams, K. M. (2002): The Dark Triad of Personality: Narcissism, Machiavellianism, and Psychopathy. *Journal of Research in Personality,* Vol. 36, No. 6. 556–563.

Pavlov, I. P. (1902): *The Work of the Digestive Glands.* London, Griffin.

Pavlov, I. P. (1997): *Conditioned Reflexes: an Investigation of the Physiological Activity of the Cerebral Cortex*. New York, Dover Publications.

Pikó B. (2004): A pozitív pszichológia missziója a modern társadalomban. *Mentálhigiéné és pszichoszomatika,* 5. évf. 4. sz. 289–299.

PINTÉR G. (1993): Rogers személyközpontú pszichoterápiája. *Psychiatria Hungarica,* 7. évf. 3. sz. 151–159.

PLÉH Cs. – KOVÁCS Gy. – GULYÁS B. (2003): *Kognitív idegtudomány*. Budapest, Osiris.

PLÉH Cs. (2010): *A lélektan története.* Budapest, Osiris.

PÓLYA, G. (1945): *How to Solve It: A New Aspect of Mathematical Method*. Princeton, Princeton University Press.

POVINELLI, D. J. – LANDAU, K. R. – PERILLOUX, H. K. (1996): Self-Recognition in Young Children Using Delayed Versus Live Feedback: Evidence of a Developmental Asynchrony. *Child Development,* Vol. 67, No. 4. 1540–1554.

PREMACK, D. – WOODRUFF, G. (1978): Does the Chimpanzee Have a Theory of Mind? *Behavioral and Brain Sciences,* Vol. 1, No. 4. 515–526.

RADTKE, K. M. – RUF, M. – GUNTER, H. M. – DOHRMANN, K. – SCHAUER, M. – MEYER, A. – ELBERT, T. (2011): Transgenerational Impact of Intimate Partner Violence on Methylation in the Promoter of the Glucocorticoid Receptor. *Translational Psychiatry,* Vol. 1, No. 7.

RATCLIFF, R. – MCKOON, G. (1986): More on the Distinction between Episodic and Semantic Memories. *Journal of Experimental Psychology. Learning, Memory and Cognition,* Vol. 12, No. 2. 312–313.

REISENZEIN, R. (1983): The Schachter Theory of Emotion: Two Decades Later. *Psychological Bulletin,* Vol. 94, No. 2. 239–264.

REPACHOLI, B. – GOPNIK, A. (1997): Early Reasoning About Desires: Evidence From 14- and 18-Month-Olds. *Developmental Psychology,* Vol. 33, No. 1. 12–21.

RHOLES, W. S. – PRYOR, J. B. (1982): Cognitive Accessibility and Casual Attributions. *Personality and Social Psychology Bulletin,* Vol. 8. 719–727.

RICCELLI, R. – TOSCHI, N. – NIGRO, S. – TERRACCIANO, A. – PASSAMONTI L. (2017): Surface-based Morphometry Reveals the Neuroanatomical Basis of the Five-factor Model of Personality. *Social Cognitive and Affective Neuroscience,* Vol. 12, No. 4. 671–684.

ROEBUCK, C. (2000): *Hatékony kommunikáció.* Budapest, Scolar.

ROGERS, C. R. (1965): The Place of the Person in the New World of the Behavioral Sciences. In SEVERIN, F. T. ed.: *Humanistic Viewpoints in Psychology. A Book of Readings.* New York, McGraw-Hill, 387–407.

ROGERS, C. R. (2015): *Valakivé válni. A személyiség születése*. Budapest, Edge 2000 Kft.

ROSENBAUM, M. (1989): Self-control Under Stress: The Role of Learned Resourcefulness. *Advances in Behaviour Research and Therapy,* Vol. 11, No. 4. 249–258.

ROSENTHAL, R. – JACOBSON, L. (1968): *Pygmalion in the Classroom: Teacher Expectation and Pupils' Intellectual Development*. New York, Holt, Rinehart & Winston.

ROSENZWEIG, M. – BENNETT, E. – COLOMBO, P. – LEE, D. – SERRANO, P. (1993): Short-term, Intermediate Term and Long Term Memories. *Behavioural Brain Research,* Vol. 57, No. 2. 193–198.

ROSS, M. (1975): Salience of Reward and Intrinsic Motivation. *Journal of Personality and Social Psychology,* Vol. 32, No. 2. 245–254.

ROTTER, J. B. (1966): Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement. *Psychological Monographs,* Vol. 80, No. 1. 1–28.

RUDAS J. (2007): *Delfi örökösei.* Budapest, Gondolat–Kairosz.

RUSSELL, G. W. (2008): *Aggression in the Sports World. A Social Psychological Perspective*. New York, Oxford.

Sabjanics I. (2014). *Személyzeti politika a közigazgatásban*. Kézirat.
Sandi, C. – Haller, J. (2015): Stress and the Social Brain: Behavioural Effects and Neurobiological Mechanisms. *Nature Reviews Neuroscience,* Vol. 16, No. 5. 290–304.
Schachter, S. – Singer, J. (1962): Cognitive, Social, and Physiological Determinants of Emotional State. *Psychological Review,* Vol. 69, No. 5. 379.
Seligman, M. E. P. (1972): Learned Helplessness. *Annual Review of Medicine,* Vol. 23, No. 1. 407–412.
Selye, H. (1936): A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents. *Nature,* Vol. 138, No. 3479.
Selye, H. (1941): On the Hormonal Activity of a Steroid Compound. *Science,* Vol. 94, No. 2430. 94.
Shafritz, J. M. – Russel, E. – Borick, C. (2017): *Introducing Public Administration.* New York, Routledge.
Shalley, C. E. – Oldham, G. R. (1997): Competition and Creative Performance: Effects of Competitor Presence and Visibility. *Creativity Research Journal,* Vol. 10, No. 4. 337–345.
Sheard, A. G. – Kakabadse, A. P. (2004): A Process Perspective on Leadership and Team Development. *Journal of Management Development,* Vol. 23, No. 1. 7–106.
Sherif, M. – Sherif, C. W. (1953): *Groups in Harmony and Tension*. New York, Harper.
Síklaki I. (1994): *A meggyőzés pszichológiája*. Budapest, Tankönyvkiadó.
Skinner, B. F. (1938): *The Behavior of Organisms: An Experimental Analysis*. New York, Appleton-Century-Crofts.
Smith, C. A. – Ellsworth, P. C. (1985): Patterns of Cognitive Appraisal in Emotion. *Journal of Personality and Social Psychology,* Vol. 48, No. 4. 813–838.
Smith, E. – Mackie, D. (2004): *Szociálpszichológia*. Budapest, Osiris.
Sommer, S. M. (1995): Social Competition: Identifying New Perspectives and Strategies for Task Motivation. *The International Journal of Conflict Management,* Vol. 6, No. 3. 239–256.
Sperry, R. W. (1964): The Great Cerebral Commissure. *Scientific American,* Vol. 210, No. 1. 42–53.
Stewart, I. – Joines, V. (1998): *A TA – MA. Bevezetés a korszerű tranzakcióanalízisbe.* Budapest, Grafit.
Strack, F. – Martin, L. L. – Stepper, S. (1988): Inhibiting and Facilitating Conditions of the Human Smile: A Nonobtrusive Test of the Facial Feedback Hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology,* Vol. 54, No. 5. 768–777.
Stroebe, W. (2012): The Truth About, but Nobody Seems to Care. *Perspects on Psychological Science,* Vol. 7, No. 1. 54–57.
Sunstein, C. R. – Thaler, R. H. (2003): Libertarian Paternalism. *American Economic Review,* Vol. 93, No. 2. 175–179.
Swenson, R. M. – Vogel, W. H. (1983): Plasma Catecholamine and Corticosterone as Well as Brain Catecholamine Changes During Coping in Rats Exposed to Stressful Footshock. *Pharmacology, Biochemistry and Behavior,* Vol. 18, No. 5. 689–693.
Szabó I. (1994): *Bevezetés a szociálpszichológiába.* Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó.
Szakács F. – Kulcsár Zs. (1980): *Személyiséglélektani szöveggyűjtemény.* II. kötet. *Elméleti irányzatok*. Budapest, Tankönyvkiadó.
Szakács F. – Kulcsár Zs. (1981): *Személyiséglélektani szöveggyűjtemény.* I. kötet. *Alapelvek és méréselmélet.* Budapest, Tankönyvkiadó.
Szakács F. – Kulcsár Zs. (1983): *Személyiséglélektani szöveggyűjtemény.* IV/1. kötet. *Személyiségdimenziók mérése.* Budapest, Tankönyvkiadó.
Szakács F. – Kulcsár Zs. (2001): *Személyiségelméletek.* Budapest, Eötvös.

SZOKOLSZKY Á. (2002): Öröklés – Környezet: Mit is jelent az „is”? *Magyar Pszichológiai Szemle,* 57. köt. 1. sz. 51–84.

SZŐNYI G. (2005): *Csoportok és csoportozók.* Budapest, Medicina.

TAJFEL, H. – BILLIG, M. G. – BUNDY, R. P. – FLAMENT, C. (1971): Social Categorization and Intergroup Behavior. *European Journal of Social Psychology,* Vol. 1. 149–178.

TAMZLER, D. (2007): *Cultures of Corruption. An Empirical Approach to Understanding of Crime and Culture*. Konstanz, University of Konstanz.

TÄNZLER, D. (2007): Politisches Charisma in der entzauberten Welt. In GOSTMANN P. – MERZ-BENZ, P. U. Hrsg.: *Macht und Herrschaft*. Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften. 107–137.

TERRACCIANO, A. – ABDEL-KHALEK, A. M. – ADÁM, N. (2005): National Character Does Not Reflect Mean Personality Trait Levels in 49 Cultures. *Science,* Vol. 310, No. 5745. 96–100.

THIBAUT, J. J. – KELLEY, H. H. (1959): *The Social Psychology of Groups*. New York, Wiley.

THIEBAUT DE SCHOTTEN, M. – DELL'ACQUA, F. – RATIU, P. – LESLIE, A. – HOWELLS, H. – CABANIS, E. – IBA-ZIZEN, M. T. – PLAISANT, O. – SIMMONS, A. – DRONKERS, N. F. – CORKIN, S. – CATANI, M. (2015): From Phineas Gage and Monsieur Leborgne to H. M.: Revisiting Disconnection Syndromes. *Cereb Cortex,* Vol. 25, No. 12. 4812–4827.

THOMPSON, R. F. – SPENCER, W. A. (1966): Habituation: a Model Phenomenon for the Study of Neuronal Substrates of Behavior. *Psychological Review,* Vol. 73, No. 1. 16–43.

TJOSVOLD, D. – JOHNSON, D. W. – JOHNSON, R. T. – SUN, H. (2003): Can Interpersonal Competition be Constructive within Organizations? *Journal of Psychology,* Vol. 137, No. 1. 63–64.

TRIPLETT, N. (1981): Mozgást elősegítő tényezők az iram megszabásában és a versenyben. In CSEPELI Gy. szerk.: *A kísérleti társadalomlélektan főárama.* Budapest, Gondolat. 36–51.

TUPES, E. C. – CHRISTAL, R. E. (1992): Recurrent Personality Factors Based on Trait Ratings. *Journal of Personality,* Vol. 60, No. 2. 225–251.

TURNER, J. C. (1980): Fairness or Discrimination in Intergroup Behavior? A Reply to Braithwaite, Doyle, and Lightbrown. *European Journal of Social Psychology*, Vol. 10. 131–147.

TYLER, T. R. (2012): Why do People Cooperate in Groups? Support for Structural Solutions to Social Dilemma Problems. In BIEL, A. – SNYDER, M. – TYLER, T. R. – VAN VUGT, M. eds.: *Cooperation in Modern Society: Promoting the Welfare of Communities, States and Organizations*. London, Routledge. 64–83.

V. KOMLÓSI A. (2006): *Bevezetés a transzperszonális pszichológiába. Válogatás Abraham Maslow, Roberto Assagioli és Ken Wilber írásaiból*. Budapest, Ursus Libris.

VALENTINE, M. A. – BARSADE, S. – EDMONDSON, A. C. – GAL, A. – RHODES, R. (2014): Informal Peer Interaction and Practice Type as Predictors of Physician Performance on Maintenance of Certification Examinations. *JAMA Surg,* Vol. 149, No. 6. 597–603.

VALINS, S. (1966): Cognitive Effects of False Heart-rate Feedback. *Journal of Personality and Social Psychology,* Vol. 4, No. 4. 400–408.

VAN DE VLIERT, E. – DE DREU, C. (1997): *Using Conflict in Organizations*. London, SAGE.

VAN DE VLIERT, E. – JANSSEN, O. – VEENSTRA, C. (1997): How Task and Person Conflict Shape the Role of Positive Interdependence in Management Teams. *Journal of Management,* Vol. 25, No. 2. 117–141.

VÁRY A. (1999): Érzékeny és okos szervezetek. In JÁRÓ K. szerk.: *Játszmák nélkül*. Budapest, Helikon.

VRANIĆ, A. – ŠPANIĆ, A. M. – CARRETTI, B. – BORELLA, E. (2013): The Efficacy of a Multifactorial Memory Training in Older Adults Living in Residential Care Settings. *International Psychogeriatrics,* Vol. 25, No. 11. 1885–1897.

Vygotsky, L. S. (1978): *Mind in Society.* Cambridge (US–MA), Harvard University.
Watson, J. B. (1913): Psychology as the Behaviorist Views It. *Psychological Review,* Vol. 20, No. 2. 158–177.
Watzlawick, P. – Weakland, J. H. – Fisch, R. (1990): *Változás. A problémák kezelésének és megoldásának elvei.* Budapest, Gondolat.
Watzlawick, P. (1989): *A helyzet reménytelen, de nem súlyos.* Budapest, Helikon Könyvkiadó.
Weiner, B. (1985): An Attributional Theory of Achievement Motivation and Emotion. *Personality Review,* Vol. 92. 548–573.
White, R. W. (1959): Motivation Reconsidered: the Concept of Competence. *Psychological Review,* Vol. 66, No. 5. 97–333.
Willner, P. – Scheel-Krüger, J. – Belzung, C. (2013): The Neurobiology of Depression and Antidepressant Action. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews,* Vol. 37, No. 1. 2331–2371.
Wimmer, H. – Perner, J. (1983): Beliefs About Beliefs: Representation and Constraining Function of Wrong Beliefs in Young Children's Understanding of Deception. *Cognition,* Vol. 13, No. 1. 103–128.
Winnicott, D.W. (1999): *Játszás és valóság.* Budapest, Animula.
Wooley, A. W. – Aggarwal, I. – Malone, T. W. (2015): Collective Intelligence and Group Performance. *Current Directions in Psychological Science,* Vol. 24, No. 6. 420–424.
Zajonc, R. B. (1965): Social Facilitation. *Science,* Vol. 149. 269–274.
Zimbardo, P. G. (1970): The Human Choice: Individuation, Reason, and Order versus Deindividuation, Impulse, and Chaos. In Arnold, W. J. – Levine, D. eds.: *Nebraska Symposyium on Motivation 1969.* Lincoln, University of Nebraska. 237–307.

Online irodalom

Bajner M. (2013): *Manipuláció és meggyőzés*. Elérhető: www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2011-0091_TM_06_Manipulacio_es_meggyozes/adatok.html (Letöltés ideje: 2017. 07. 10.)
Bakacsi Gy. (2010): *A szervezeti magatartás alapjai*. Elérhető: www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011_0001_543_07_A_szervezeti_magatartas_alapjai/ch07.html (Letöltés ideje: 2017. 07. 10.)
Bakóczy Sz. (2015): Korábban az utcán élt, ma ő Magyarország legjobban fizetett trénere. *Nlcafé,* 2015. 03. 03. Elérhető: www.nlcafe.hu/ezvan/20150303/hajlektalan-siker-tortenet-trener- (Letöltés ideje: 2017. 08. 01.)
Bigazzi, S. (2013): Előítélet. In Varga A. szerk.: *Esélyegyenlőség Magyarországon*. Pécs, PTE. Elérhető: www.kompetenspedagogus.hu/sites/default/files/03-Varga-Aranka-szerk-Eselyegyenloseg-a-mai-Magyarorszagon-pte-btk-nti-2013.pdf (Letöltés ideje: 2017. 08. 03.)
Bogdán L. (2013): Interjú Bogdán Lászlóval, Cserdi polgármesterével. *ATV,* 2013. 05. 25. Elérhető: www.atv.hu/egyeb/20130525_cigany_vagyok_kovetnek_a_biztonsagi_orok_interju_a_polgarmesterrel (Letöltés ideje: 2017. 07. 20.)
Boros I. (2012): *Indikátorrendszer.* Elérhető: http://adequo.hu/wp-content/uploads/2014/02/Indik%C3%A1torrendszer.pdf (Letöltés ideje: 2017. 07. 12.)

Budapest Szakpolitikai Elemző Intézet (2011): *Indikátorok az esélyegyenlőség szempontjából veszélyeztetett társadalmi csoportok monitorozására.* Elérhető: www.budapestinstitute.eu/uploads/bi_ncsszi_indikatorok_20111015.pdf (Letöltés ideje: 2017. 07. 22.)

BUDA B. (1997): A szerep fogalma a szociálpszichológiában. In LENGYEL Zs. szerk.: *Szociálpszichológia.* Budapest, Osiris. Elérhető: www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tkt/szocialpszichologia/ch05.html#id503911 (Letöltés ideje: 2017. 07. 15.)

CSIZMADIA Z. – KÓBOR K. – NÁRAI M. – PEISSER-PULI E. (2013): *Hajléktalan emberek szükségleteinek felmérése Győrben.* Győr, Széchenyi István Egyetem Szociális Munka Tanszék. Elérhető: http://szoc.sze.hu/images/tanszeki_kutatasok_es_szolgaltatasok/nemzetkozi_es_hazai_projektek/hajlek_kutatasi_jelentes_vegleges_2013.pdf (Letöltés ideje: 2017. 06. 21.)

DARITY, W. (2008): *International Encyclopedia of Social Sciences*. Elérhető: www.encyclopedia.com/social-sciences-and-law/law/law-divisions-and-codes/public-administration (Letöltés ideje: 2017. 07. 12.)

DÓRA L. (2014): A Bales-féle csoportos interakció folyamatelemzés. *Iskolakultúra,* 24. évf. 6. sz. 17–30. Elérhető: http://epa.oszk.hu/00000/00011/00186/pdf/EPA00011_iskolakultura_2014_06_017-030.pdf (Letöltés ideje: 2017. 08. 03.)

DUPCSIK CS. – SZABARI V. (2015): Elméleti bevezető az integrációs és dezintegrációs folyamatok a magyar társadalomban című OTKA kutatáshoz. socio.hu, 2015/3. Elérhető: http://socio.hu/uploads/files/2015_3/dupcsik_szabari.pdf (Letöltés ideje: 2017. 08. 03.)

ERŐS F. (2011): *Bevezetés a pszichológiába*. Budapest, Balassi. Elérhető: http://eltecon.hu/files/pszichologia.pdf (Letöltés ideje: 2017. 07. 21.)

FALUS I. et al. (2004): *Bevezetés a pedagógiai kutatás módszereibe*. Budapest, Műszaki Könyvkiadó. Elérhető: www.tankonyvtar.hu/en/tartalom/tamop425/2011_0001_531_pedagogia/2011_0001_531_pedagogia.pdf (Letöltés ideje: 2017. 08. 10.)

FARKAS T. (2011): *Esélyegyenlőség és tanácsadás.* Elérhető: www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010-0019_Eselyegyenloseg_es_tanacsadas/ch05.html (Letöltés ideje: 2017. 07. 29.)

FEHÉR B. – GYŐRI P. – VIDA J. (2008): *„Szeretnék valami lenni" Hajléktalan emberek történetei életről, munkáról, tanulásról...* Budapest, Menhely Alapítvány – BMSZKI. Elérhető: www.bmszki.hu/sites/default/files/fajlok/node-28/interjuskonyv_otthontalanul_5.pdf (Letöltés ideje: 2017. 07. 11.)

GÖRGÉNYI I. (2010): Az együttműködés és a versengés az élsportban. *YouTube,* 2011. 02. 16. Elérhető: www.youtube.com/watch?v=OAyDsoiFprc (Letöltés ideje: 2018. 05. 30.)

HAJAS B. – LUX Á. – SZABÓ M. – SZAJBÉLY K. – BERKES L. – CSINK L. (2013): A problémák, az eszközök és a lehetőségek. In HAJAS B. – SZABÓ M. szerk.: *Pajzsuk a törvény.* Budapest, Alapvető Jogok Biztosának Hivatala. 9–70. Elérhető: www.ajbh.hu/documents/10180/125038/pajzsuk_a_torveny.pdf/1cc8924d-b610-4813-92f4-30c289223207 (Letöltés ideje: 2017. 07. 03.)

HEGEDÜS J. – HORVÁTH V. – SOMOGYI E. – TELLER N. (2015): *Hajléktalan emberek társadalmi és munkaerő-piaci integrációját segítő programok.* Elérhető: http://hajlekot.hu/dokumentumok/konferencia2016/Tamop_533_monitoring%203_15.pdf (Letöltés ideje: 2017. 07. 25.)

HORVÁTH I. (2006): *Kisebbségszociológia. Alapfogalmak és kritikai perspektívák.* Kolozsvár, Kolozsvári Egyetemi Kiadó – Presa Universitară Clujeană. Elérhető: www.szociologia.eu/sites/default/files/hir_csatolmanyok/091_horvath_istvan_kisebbsegszociologia_tankonyv.pdf (Letöltés ideje: 2017. 07. 29.)

KSH (2014): *2011. évi népszámlálás. 9. Nemzetiségi adatok*. Elérhető: www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/nepsz2011/nepsz_09_2011.pdf (Letöltés ideje: 2017. 06. 21.)

KSH (2014): *2011. évi népszámlálás. 11. Fogyatékossággal élők.* Elérhető: www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/nepsz2011/nepsz_11_2011.pdf (Letöltés ideje: 2017. 08. 01.)

Lóth L. (2017): *Alkalmazott szociálpszichológia*. Elérhető: www.kre.hu/ajk/index.php/letoelt-heto-nyomtatvanyok/category/22-alkalmazott-szocialpszichologia-2017-tavasz-loth-laszlo.html?download=144:kre-ajk-alkalmazott-szocialpszichologia-nappali-2017-tavasz-i-loth-laszlo (Letöltés ideje: 2017. 07. 06.)

Magyar É. (2012): *Nem teljes, mégsem hiányos.* Elérhető: http://egyhallasserultnapja.blogspot.hu/2012/07/palyazat-nem-teljes-megsem-hianyos.html?m=1 (Letöltés ideje: 2017. 08. 10.)

McLeod, S. (2015): *Nature vs. Nurture in Psychology.* Elérhető: www.simplypsychology.org/naturevsnurture.html (Letöltés ideje: 2017. 09. 11.)

McRaney, D. (2011): Deindividuation. *YouAreNotSoSmart.com,* 2011. 02. 10. Elérhető: https://youarenotsosmart.com/2011/02/10/deindividuation (Letöltés ideje: 2017. 08. 10.)

OECD (2009): *Egy szilárd integritás-irányítási rendszer felé: a megvalósítás eszközei, folyamatai és feltételei.* Elérhető: http://archiv.vtki.uni-nke.hu/uploads/media_items/oecd-egy-szilard-integritasrendszer-fele-1.original.pdf (Letöltés ideje: 2017. 08. 10.)

Orbók Á. (2013): A kibertér, mint hadszíntér. *Biztonsagpolitika.hu,* 2013. 07. 19. Elérhető: http://old.biztonsagpolitika.hu/documents/1375084295_Orbok_Akos_A_kiberter_mint_hadszinter_-_biztonsagpolitika.hu.pdf (Letöltés ideje: 2017. 08. 10.)

A társas kölcsönhatás és a szociális befolyásolás elmélete. Elérhető: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:EAi-ziR0UCMJ:users.atw.hu/aokszote/download.php%3Ffname%3D./03%5D%2520KLINIKAI%2520MODUL/magatartas.tudomany/pszichologia-III/Orv_pszicho11.ppt+&cd=1&hl=hu&ct=clnk&gl=hu&client=firefox-b (Letöltés ideje: 2017. 07. 15.)

Sárosi P. (2009): Melegnek lenni nem betegség. *TASZ.hu,* 2009. 09. 01. Elérhető: https://tasz.hu/politikai-szabadsagjogok/melegnek-lenni-nem-betegseg (Letöltés ideje: 2017. 08. 01.)

Takács J. – Mocsonaki L. – P. Tóth T. (2007): *A leszbikus, meleg, biszexuális és transznemű (LMBT) emberek társadalmi kirekesztettsége Magyarországon.* Budapest, MTA Szociológiai Kutatóintézet. Elérhető: www.egyenlobanasmod.hu/tanulmanyok/hu/LMBT-kirekesztes-2007.pdf (Letöltés ideje: 2017. 08. 01.)

Tóth L. (2013): A meleg büszkeség napja. In Hajas B. – Szabó M. szerk.: *Pajzsuk a törvény.* Budapest, Alapvető Jogok Biztosának Hivatala. 133–150. Elérhető: www.ajbh.hu/documents/10180/125038/pajzsuk_a_torveny.pdf/1cc8924d-b610-4813-92f4-30c289223207 (Letöltés ideje: 2017. 07. 11.)

UNICEF (2016): *Egyenlő esélyt minden gyermeknek. SOWC 2016.* Elérhető: http://unicef.hu/wp-content/uploads/2016/06/2016-jelentes.pdf (Letöltés ideje: 2017. 07. 11.)

Jogszabályok

2011. évi CLXXIX. törvény a nemzetiségek jogairól

1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról

Tárgymutató

A

Affiliációs szükséglet 80
Aktív tanulás 42
Alakulás 152, 202
Algoritmus 70
Allosztázis 25
Általános pszichológia 16
Altruizmus 184
Antikorrupció 241
Antiszociális személyiségzavar 28
Asszertív (önérvényesítő) viselkedés 112
Asszimiláció 238
Asszociatív tanulás 41
Attitűdök 181
Attitűdváltozás 184
Azonosulás 125
Azonosulás (modellkövetés) 109

B

Belsővé tétel (internalizálás) 109
Benyomáskeltés 175
Bevéső dés 40
Biológiai nézőpont 18
Bűnbakképzés 157
Büntetés 123
Bűntudat 125

C

Csoport 136
Csoportdöntés 160
Csoportértékek 141
Csoportintelligencia 193
Csoportkohézió 140
Csoportlégkör 140
Csoportnorma 139

Csoportnormák 152
Csoportnyomás 209
Csoportpolarizáció 161

D

Deindividualizáció 158
Deklaratív memória 45
Depriváció 126
Diffúz identitás 130
Diszpozicionális nézőpont 79
Drive-hipotézis 56

E

Egzisztenciális bűntudat 87
Egzisztencialista szemlélet 87
Együttműködés 191
Együttműködő versengés 196
Elfojtás 106
Elhárító mechanizmusok 106
Előítélet 170
Előítéletek 235
Elsőbbségi hatás 175
Első benyomás 170
Elsődleges csoportok 137
Elsődleges szocializációs színtér 121
Empátia 185
Én 82
Én-állapot 88
Énintegritás 232
Énkép 101, 129
Énkulturáció 42
Éntudat 97, 128
Énvédő mechanizmusok 105
Énvezérlők 105
Epigenetika 20
Epizodikus tanulás 40
Értékek 118
Érvényesség 15
Érzékelési memória 44
Érzelemkifejezés 171
Érzelemközpontú megküzdés 107
Érzelmi tanulás 43
Esélyegyenlőtlenség 220

Evokatív interakció 77
Exorendszer 120
Explorációs motívum 58
Extravertált 80

F

Fejlődéslélektan 16
Flegmatikus 79
Flow-élmény 113
Foglalkozási szerep 154
Fogyatékkal élők csoportja 225
Formálás 123
Formális csoportok 137
Fúzió 238
Független változó 17
Függő változó 17

H

Habituáció 41
Hajléktalanok 227
Hamis vélekedés 97
Hatalomszükséglet 80
Hiedelmek 118, 171
Hipotézis 56
Homeosztázis 56
Homlokzat 176
Hosszú távú memória 45
Humanisztikus nézőpont 19

I

Idegen helyzet 127
Identitás 128, 135
Igazságos világba vetett hit 181
Implikált személyiségelmélet 180
Informális csoportok 138
Interdiszciplináris 14
Intimitásszükséglet 80
Introjekció 82
Introspekció 17
Introvertált 80

J

Játszmák 214
Jelöltségi hipotézis 68
Jogszabályok 271
Johari modell 102
Jó stressz 24
Jutalmazás 123

K

Kategorizálás 170
Késztetés 56
Kisebbség 223
Kísérleti csoport 17
Kísérleti módszer 17
Klasszikus kondicionálás 84
Klinikai pszichológia 16
Kognitív disszonancia 183
Kognitív nézőpont 86
Kognitív torzítások 181
Kolerikus 79
Kollaboratív gátlás 192
Kompenzálás 106
Kompetenciamotívum 59
Konformitás 140, 211, 251
Konformitás 156
Konszolidáció 46
Kontrollcsoport 17
Korai zárás 130
Korrupció 241
Kötődés 125
Kötődéselmélet 126
Középtávú memória 44
Közigazgatási szervezetek integritása 241
Központi vonások 173
Kriminálpszichológia 16
Krízis 230
Krízisek 106
Kulturális pluralizmus 238
Kulturális relativizmus 118

L

Lelkiismeret 125

M

Magatartásgenetika 19
Magatartástudomány 14
Makrorendszer 120
Manipuláció 214
Másodlagos csoportok 137
Másodlagos szocializációs színterek 122
Megbízhatóság 15
Megfeleltetési torzítás 174
Megfigyelési módszerek 17
Megismételhetőség 15
Megküzdési stratégiák 30
Meggyőzés 214
Melankolikus 79
Mentális állapot 98
Mentalizáció 97, 99
Meta-gondolkodás 71
Mezorendszer 120
Mikrorendszer 119
Modellkövetés 86, 124
Moratórium 130
Motivációs torzítás 181
Multikulturalizmus 219
Munka- és szervezetpszichológia 16
Munkamemória 44
Működés 152, 202
Műszeres vizsgálatok 17

N

Neoanalitikus nézőpont 82
Nonverbális kommunikáció 171
Normaalakulás 152
Normázás 202

O

Objektivitás 15
Operáns kondicionálás 85
Ökológiai modell 119
Önbeteljesítő jóslat 102
Önészlelés 101
Önészlelési elmélet 183
Önmegvalósítás 61

Öröklés-környezet vita 18
Örömelv 81
Ösztön-én 81

P

Panoptikus antikorrupciós rendszer 243
Perifériku vonások 173
Poszt stressz zavar 27
Primer drive 56
Problémaközpontú megküzdés 107
Procedurális memória 45
Projekció 106
Proszociális viselkedés 184
Pszichoanalitikus megközelítés 81
Pszichoanalízis 19
Pszichoszociális fejlődés elmélet 129

R

Racionalizáció 106
Reakcióképzés 106
Reaktív interakció 77
Reciprok altruizmus 185
Referenciacsoport 135
Regresszió 106, 154
Rossz stressz 24

S

Stabil énkép 97
Stakeholder 164
Stockholm szindróma 125
Strukturális modell 81
Szabályszegés 243
Szangvinikus 79
Szegregáció 237
Személyészlelés 170
Személyiség 75
Személyiségpszichológia 16
Szenzitizáció 41
Szerepkonfliktus 153
Szereptanulás 154
Szociablitás 144

Szociális bio-feedback modell 68
Szociális kategorizáció 163
Szocializáció 117
Szocializációs ágens 117
Szociálpszichológia 16
Szociometria 144
Sztereotípiák 170, 235
Szükséglet 56

T

Tanuláselméleti megközelítés 84
Tanult tehetetlenség 85, 132
Társadalmi egyenlőtlenség 219
Társadalmilag sérülékeny csoportok 223
Társadalmi mobilitás 220
Társas facilitáció 158, 206
Társas gátlás 158
Társas lazsálás 158
Társas összehasonlítás 194
Team 139
Teljesítményszükséglet 80
Testbeszéd 170
Topografikus modell 81
Tranzakció analitikus elmélet 88
Tudatelmélet 98
Tudatelőttes 81
Tudatos 81
Tudattalan 81, 103
Tudományos kritériumok 15

U

Utánzás 86, 109

V

Vállalati pszichopaták 171
Valóságelv 82
Versengés 191
Viharzás 152, 202
Visszajelzések 108
Vizsgálati módszerek 17

Szakkifejezések magyarázata

Adott szerepek Olyan szerepek, amelyek eleve, születésünk óta meghatározottak, mint például a nemi szerepek köre.

Affiliációs szükséglet A társas kapcsolatok kialakításának és fenntartásának az igénye.

Allosztázis A szervezetnek a normálistól eltérő működési állapota, amelyet a stressz (allosztatikus terhelés) hoz létre. Hosszú távon is összeegyeztethető az élettel, de zavart működést eredményez. Allosztatikus állapot például egy testi vagy pszichikai betegség is. Lényegében egy módosult homeosztázis; míg ez utóbbi a szervezet élettani egyensúlyát tartja normálisnak tekinthető keretek között, az allosztázis stressz hatására „feladja" az ezzel való próbálkozást, és az új körülményeknek megfelelő állapotot alakít ki.

Antikorrupció A korrupció felderítésére, szankcionálására és megelőzésére szolgáló tevékenységek összessége.

Arousalszint A központi idegrendszer pillanatnyi aktivitási szintje.

Asszimiláció A többségi csoport úgy gondolja, hogy a békés együttélés érdekében a kisebbségi csoport olvadjon be a többségi csoportba úgy, hogy lemond sajátosságairól, teljes mértékben elfogadja a többségi csoport értékrendjét, életvitelét, kultúráját.

Attribúció Tulajdonítás; mentális állapotok (szándékok, vélekedések, vágyak, érzelmek), valamint tulajdonságok és jellem másnak/másoknak tulajdonítása.

Autizmus Egy idegi-fejlődési rendellenesség, amelynek több megjelenési formája van egy adott spektrumon belül. Tünetek között szerepel a társadalmi kapcsolatok csökkent mértéke, a kommunikációs képességek zavara, illetve abnormális viselkedési és érdeklődési jellegek.

Azonosulás (identifikáció) Valaki máshoz való hasonlatosság, illetve hozzátartozás érzésének kialakulása.

Behaviorizmus: A pszichológia azon ága, amely a viselkedés vizsgálatát helyezi a középpontba. A viselkedést ingerek és ingerekre adott válaszok alapján próbálták leírni és ezáltal a személyiséget megragadni.

Behódolás Itt: konform viselkedést feltételező, nem őszinte válasz; a személy a csoport felé nem a tényleges vélekedését tükröző, hanem a csoport által vélelmezetten elvárt módon nyilvánul meg.

Biofeedbacktréning Elsősorban terápiás célokat szolgáló módszer. A tanulási (tréning-) folyamat során a személyek megtanulják akaratlagosan szabályozni egyes szervi működésüket (például a vérnyomást, szívritmust). A technika lényege, hogy a szervi működést és az abban bekövetkező pillanatnyi változásokat a személy számára jól érzékelhetővé teszik: például egy monitoron folyamatosan látja, időben miként alakul a pulzusszáma. Így lehetőség nyílik arra, hogy a személy fokozatosan megtanulja azt, hogy miképpen tudja a szívfrekvenciáját szándékosan, akaratlagosan bizonyos határok között vagy egy adott limiten belül tartani.

Bizalmas feltétel Olyan kísérleti elrendezés, ahol a résztvevő személy(ek) úgy tudják, hogy kiléte/kilétük mások számára nem azonosítható; hitük szerint inkognitójuk biztosított.

Bűnbakképzés A csoporttagok szubjektív elhatárolódása. Azon a szubjektív megítélésen alapul, hogy a nem kedvelt csoporttag rossz fényt vet a csoport egészére, és veszélyezteti a csoporttagok szociális identitását.

Centrális arousal A központi idegrendszer aktuális működési szintje.

Csapat Olyan kis létszámú csoport, ahol a csapattagok egymást kiegészítő képességekkel rendelkeznek, elkötelezettek egy közös cél, teljesítmény mellett, valamint kölcsönösen elszámoltatják saját magukat az elérendő cél érdekében. Alapvetően munka- vagy feladatközpontú csoportok, amelyek eszközrendszere specifikusan a feladat elvégzésére szerveződik, önszerveződő működése „játékteret" tesz lehetővé, az alkalmazott módszereket irányítani tudja, és így a társas rendszer pszichológiai alakulása meghatározó elemévé válik a hatékonyságnak.

Csillagalakzat Szociogramban a sztárhelyzetű személyhez többen kapcsolódnak, de a központi személyhez kapcsolódók nincsenek egymással kapcsolatban.

Csoport „Csoportnak tekinthető minden olyan társas együttes, amelynek legkésőbb egy külső és egy belső határa van. A külső határ elválasztja a csoporttagokat a nem tagoktól, a belső határ elválasztja a csoporton, szervezeten belüli kisebb egységeket."

Csoportdinamika A csoport belső és kifelé irányuló pszichológiai változása, állandó „mozgása".

Csoportdinamika Kurt Lewin fogalma, a csoport belső pszichológiai mozgásából, változásából kialakuló, minden csoportban zajló belső történés.

Csoportértékek A csoportértékek minden olyan megnyilvánulást és teljesítményt jelentenek, amelyre a csoporttagok büszkék.

Csoportgondolkodás Ha egy csoportdöntési folyamatban elsődleges célként a csoport számára a csoportkonszenzus válik, és a csoporttagok háttérbe szorítják a döntéssel kapcsolatos ellenérzéseiket, akkor csoportgondolkodásról beszélünk. A csoportgondolkodás egy döntéshozatali hiba, amely pszichológiai alapokon nyugszik.

Csoportkohézió A csoport belső pszichológiai összetartó erejét nevezzük csoportkohéziónak.

Csoportközi viszonyok Csoportközi viszonyokról és viszonyításról akkor beszélünk, ha az egyén önmagát és a társait a csoport-hovatartozások szerint, a társadalmilag kialakított kategóriák szerint szemléli.

Csoportlégkör A csoportlégkör a kollektíva belső életére és működésére jellemző érzelmi képződmény.

Csoportnorma A csoporttagok által elfogadott és követett megállapodások, közös elvárások, elvek, értékítéletek rendszere, amelyek explicit vagy implicit formában irányítják és befolyásolják az egyének csoporton belüli viselkedését.

Csoportnyomás Valamely csoport tagjai által egységesen képviselt álláspont hatása az ezt megtapasztaló egyén vélekedésére.

Csoportpolarizáció A csoportos döntések nem kockázatosabb, hanem szélsőségesebb irányba mozdítják el a döntést.

Csoportszerepek A csoporton belül meghatározott pozíciókhoz kapcsoltan megjelenő viselkedési elvárások összessége. Brocher elkülönített konstruktív és destruktív szerepeket.

Dasein Német szó, jelentése: a „világban való lét".

Deindividualizáció Vannak olyan csoportos helyzetek, amikor a személy úgy érzi, azt tapasztalja, hogy elveszíti személyes identitását, és névtelenül feloldódik egy csoportban. Az egyéniségvesztés, azaz a deindividualizáció tehát olyan helyzetekben jelentkezik, ahol a csoporthelyzet anonim, az egyének nem beazonosíthatók, a csoportkohézió erős, és az emocionális hangsúly az egyén viselkedésében csökkent kontrollfunkciókat eredményez, ami csökkent mértékű éntudatossághoz vezet.

Destruktív versengés Olyan ellenséges versengés, amelynek során a versengő felek nem abban érdekeltek, hogy egymásból a lehető legtöbbet hozzák ki, hanem éppen abban, hogy a riválisukat a lehető legrosszabb helyzetbe hozzák. A versengés fókuszában nem a tanulás vagy a fejlődés vagy a magas teljesítmény áll, hanem a rivális akár minden áron – például az implicit vagy explicit szabályok felrúgása árán – történő legyőzése.

Dezintegráció A társadalomban azok a működési mechanizmusok, amelyek az integrációt veszélyeztetik.

Diszfunkcionális attitűd Olyan beállítottságok, amelyek az egyén számára károsak, mivel nem képes megfelelni a saját maga vagy környezete felé támasztott fokozott elvárásoknak.

Diszpozíció Olyan személyiségben lévő tartós szerveződés, amely stabil jellemzőként, tulajdonságként jelenik meg az ember viselkedésében.

Domináns válasz Ösztönös vagy jól begyakorolt, könnyen és biztosan mozgósítható cselekvések kioldása.

Drive-redukció A konszummáció eredményeképpen a hiányállapot csillapodását vagy megszűnését kísérő drive-csökkenés vagy -megszűnés.

Drive Hajtóerő; a drive-hipotézisen belül a késztetések, motívumok elnevezése.

Drive-hipotézis Amely a motivált állapotot valamely, a homeosztázis megbomlását eredményező szervezeti vagy egyéb hiányállapotra és az ennek megszüntetésére irányuló késztetésnek tulajdonítja. A motivált cselekvés megerősítése a hiányállapot megszüntetését kísérő drive-redukció.

Ego Latin szó, „én”-t jelent. Mindaz, amit az egyén önmagával azonosít, sajátjaként él meg. Sigmund Freud elméletében a személyiség racionális része, amely az ösztönén szükségleteinek kielégítését a valósággal összhangba hozza.

Egokontroll Az én azon képessége, hogy az ösztönkésztetéseket legátolja, módosítsa.

Egorugalmasság Az ösztönkésztetések gátlásának rugalmassága.

Egzisztenciális bűntudat Akkor nehezedik ránk, ha úgy érezzük, hogy nem fogjuk tudni megvalósítani életünk során a bennünk rejlő lehetőségeket.

Egzisztenciális szorongás A lét végességéből eredő félelem.

Egzisztencialista pszichológia Az az elképzelés, amely számításba veszi az önmegvalósítás lehetőségének árát, a létezésünk árát, és az egyénre helyezi a felelősséget, hogy értelmet találjon életének, miközben tisztában van annak végességével.

Együttes élmény Mérei Ferenc fogalma, az együttes élmény átélése miatt a csoport kialakít saját szokásokat, cselekvési szabályokat és sémákat, különböző csoporthagyományokat.

Együttműködés Az együttműködés azt jelenti, hogy közös célok (problémamegoldás, teljesítmény) elérése érdekében egy csoport tagjai összehangoltan és egymást kiegészítve cselekszenek.

Együttműködő versengés Az együttműködő versengés során a versengő felek együttműködnek a versengés implicit és explicit szabályainak a betartásában, az információáramlás a felek között nyílt, és a kapcsolatot a kölcsönös bizalom jellemzi. A felek nem alkalmaznak egymással szemben agresszív és manipulatív eszközöket, hanem abban motiváltak, hogy a versengésük eredménye mindkét fél tanulása, fejlődése legyen.

Előítélet Olyan negatív attitűdök, amelyek tapasztalatok híján vagy téves általánosításon nyugvó negatív ítéletek alapján formálódnak egyes csoportokkal vagy egyénekkel szemben.

Elrendezés A vonalhosszúság-becslési kísérletben a megelőző kísérleti próbák alkalmával „hűséges társ" a rákövetkező próbák során már a többségi álláspontnak megfelelő válaszokat ad.

Elsődleges csoportok Általában kis létszámú együttesek, jellemzője a tagok közötti közvetlen kapcsolódás, szorosabb érzelmi kapcsolatok és az együttműködés (például család).

Elsődleges érzelmek A tényleges autonóm változásokon alapuló/azok által kísért valódi érzelmek.

Elsődleges szükséglet Biológiai igényeket jelöl, például étel, víz, levegő stb.

Énállapot Olyan kommunikációs mintázat, amely egy adott személy gondolkodásának, érzésének és viselkedésén belül bizonyos ismétlődést mutat.

Énerő Freudi értelemben az én azon képessége, hogy az ösztönén szükségleteit a valósággal összhangban kielégítse. Eriksoni értelemben egy olyan más lelki minőség, amelyhez a személyiség a krízis sikeres megoldását követően juthat.

Énideál A kiválóság valamiféle standardja, amelynek megvalósítására a személy törekedni akar.

Énintegritás-érzés Amikor az idős személy úgy ítéli meg, hogy létének volt értelme, elért teljesítményei, eredményei elégedettséggel töltik el.

Énmegjelenítési elmélet A társak jelenlétének az egyéni teljesítményre gyakorolt kettős hatását értelmező elmélet; az a törekvés, hogy másokban jó benyomást, jó véleményt alakítsunk ki, a könnyen vagy nehezen megoldható feladathelyzetekben eltérő mértékű arousalemelkedést okoz. Az utóbbi esetben a magas arousalszint a domináns válaszokat oldja ki.

Énpszichológia A neoanalitkus elméletek azon csoportja, amelyek középpontjában az én működése áll.

Epigenetika A gének születés utáni módosulását tanulmányozó tudomány. A környezet eseményei (például a stressz) molekuláris folyamatokat indítanak el a sejtekben, amelyek a gének működését megváltoztatják (lásd genetika). Az epigenetika jelensége a gén-környezet kölcsönhatás egyik formája.

Értékelési tendencia kerete Az a jelenség, amikor egy adott helyzetben keletkező érzelem kognitív értékelési tartalma egy rá következő, de az eredeti érzelmet kiváltó helyzettel összefüggésben már nem álló helyzet értelmezésére is hatást gyakorol.

Érvényesség Azon tudományos kritérium, amely arra vonatkozik, hogy az a viselkedés, amelyet a kutató vizsgál, ténylegesen az általa feltételezett pszichológiai folyamatokra vonatkozzon.

Érzelemelméletek Azon modellek, amelyek a kategoriális érzelmek egy adott helyzetben és időpontban az élményben történő megjelenését értelmezik.

Érzelmek értékelési mintázata Az egyes kategoriális érzelmek kognitív dimenziók által meghatározott virtuális pozíciója, szubjektív értékelése.

Érzelmek összetevői A szubjektív élményszínezet, az érzelmi kifejező mozgások, a vegetatív (fiziológiai) és a kognitív összetevők.

Érzelmi kogníció Az információ érzelmi jelentőségének elsődleges (általában még nem tudatos) kiértékelése: lényeges/lényegtelen.

Érzelmi polaritás Az érzelmek pozitív vagy negatív affektív színezete, összetevője.

Érzelmi struktúra A csoporton belüli kommunikáció következtében kialakulnak társas-érzelmi kapcsolatok, olyan spontán szerveződések, amelyek rejtett módon szövik át a csoport hivatalos struktúráját.

Etikai menedzsment A korrupció elleni küzdelemben a hangsúlyt a megelőzésre és ehhez a személyes és szervezeti etikai értékek és kultúra erősítésére helyezi, amelyet folyamatos tevékenységgel fejleszt.

Explorációs motívum, kíváncsiságmotívum: az ismeretlen, újszerű, változatos ingerfeltételek megismerésére irányuló késztetés.

Extravertált Olyan személy, aki társaságkedvelő, barátságos, kedveli a társas és mozgalmas tevékenységeket.

Extrinsic (külső) motiváció A lét- és fajfenntartással közvetlenül összefüggő késztetések és a származtatott motívumok összessége.

Faciális feedback hipotézise Az érzelmi élmény létrejöttében a mimikai kifejező mozgásoknak oki szerepet tulajdonító elképzelések együttese.

Feladatstruktúra A közösen megoldandó feladatrendszeréből és tevékenységi formából eredő belső szerkezete a csoportnak.

Feladatszerepek A feladatmegosztásból származó, meghatározott funkcióhoz kötött szerepelvárásokból áll.

Felettes én (szuperego) A személyiség azon összetevője, amely a szülői és a társadalmi értékeket foglalja magában, és azt dönti el, hogy mi az, ami helyes, illetve mi az, ami nem. Tökéletességre törekszik, nem pedig élvezetre.

Felsőbbrendűségi komplexus Túlzó kompenzáló törekvések a személy kisebbrendűségi érzései miatt.

Fenomenológia Elsősorban filozófiai irányzat, amely az egyén szubjektív tapasztalataira helyezi a hangsúlyt, azaz arra, hogy a valóságot mindannyian egyedien észleljük, éljük át, tapasztaljuk meg.

Figyelmikonfliktus-elmélet A társak jelenlétének az egyéni teljesítményre gyakorolt kettős hatását értelmező elmélet; a feladat és a társ között az egyén rendelkezésére álló figyelmi kapacitás elosztása az arousal növekedését okozó konfliktushelyzetet hoz létre, amely a domináns válasz megjelenését segíti elő.

Fixáció A pszichoszexuális fejlődés megrekedése egy adott szakaszban.

Flegmatikus A galénoszi tipológia szerint erős és kiegyensúlyozott személyiség, amely azonban merev: nehezen alkalmazkodik a körülményekhez, és ellenáll a változásoknak.

Fogyatékkal (fogyatékossággal) élő személy Aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős

akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja.

Formális csoportok Hivatalosan alakítják ki, meghatározott kereteken belül, legtöbbször valamilyen társadalmi feladat elvégzésére. Nagyságuk behatárolt, működési kereteik meghatározottak, tagjaik ismertek.

Formálódás szakasza (forming) A csoportfejlődés első szakasza. Jellemzője: a csoport előtt álló feladat megismerése, az elfogadható viselkedés kialakítására való törekvés, szorongás és függés a vezetőtől.

Fúzió A kulturális különbségek egy kulturális olvasztótégelyben egyesülnek egy új kulturális közeggé (például Egyesült Államok).

Gén-környezet kölcsönhatás Az a folyamat, amelynek révén a génekben rejlő potenciált a környezet hatásai érvényesítik vagy éppen gátolják. Legtöbb tulajdonságunk, beleértve a pszichikaiakat is, e kölcsönhatás révén formálódik.

Generativitás Az egyén képessége arra, hogy létrehozzon, alkosson valamit.

Genetika Az öröklődést tanulmányozó tudomány. Azt a módot tanulmányozza, ahogy a génekben (DNS-molekulákban) tárolt kód a fehérjék szintézisén keresztül meghatározza a sejtek, szövetek és az egész szervezet működését. A pszichikai tulajdonságokat meghatározó gének az idegrendszer működési sajátosságainak kialakítása révén hatnak.

Gondolkodás fajtái Azok a gondolati folyamatok, amelyek a gondolkodás alapját képezik. A folyamat oldaláról megközelítve a fogalmak létrehozásától, a köztük fennálló összefüggések felismerésén keresztül a környezet belső mentális reprezentációját jelentik. Formáját tekintve lehet algoritmikus, heurisztikus, kreatív és metagondolkodás.

Gondolkodás Az a folyamat, amely során gondolatok keletkeznek, a gondolat pedig az ismeretek rendszerezett, kiértékelt rendszere.

Hagyományos antikorrupció A korrupció elleni küzdelem korai szakasza, amikor az antikorrupciós tevékenység a szabályalkotásra és az elkövetett bűn felderítésére, a korrupt személyek azonosítására és megbüntetésére koncentrált.

Háromszögalakzat Szociogramban három személy kölcsönös választása, általában zárt alakzat, klikkesedés alapja.

Hatalomszükséglet Mások befolyásolásának az igénye.

Hipotézis Feltételezés, amely vagy igazolást nyer, vagy cáfolják a kísérletek során.

Hivatalos struktúra A hivatalos struktúra felépítése a csoportfunkciók elosztásán alapszik, amely alá-fölé rendeltségi viszonyokra épül. A szervezet hivatalos struktúráját szervezeti hierarchiaábrával szokták szemléltetni.

Homeosztázis Szervezeti vagy lelki hiányállapot, az egyensúly megbomlása.

Homofóbia Félelem, idegenkedés a homoszexualitástól, illetve a homoszexuálisoktól.

Humanisztikus pszichológia A pszichológiának azon ága, amely a személy minél nagyobb kiteljesedésére és tökéletesedésére helyezi a hangsúlyt.

Identitás Önazonosságot jelent, válasz a „ki vagyok én?” kérdésére, egyfajta állandóság, stabilitás a személyiségben.

Identitáskrízis Olyan időszak, amelyben a személy kutatja önmagát, különböző szerepeket próbál ki.

Informális csoportok Spontán módon szerveződő, legtöbbször az egyéni és közös érdekekből kiindulva létrejövő csoportok. Tagjai saját elhatározásból lépnek a csoportba,

érzelmi kapcsolatokat alakítanak ki a csoport többi tagjával egyéni érdekeik alapján, és vállalják a csoporthoz való tartozást.

Inklúzió Sokszínűségre építő, befogadó társadalmi környezet.

Instrumentális aktivitás A hiányállapot megszüntetését célzó viselkedés.

Integráció A különböző társadalmi helyzetű, kulturális hovatartozású, illetve eltérő képességű emberek együttélését jelenti. Társadalmi integráció az, amikor az egyén vagy intézmény (cselekvő, ágens) kooperál egy társadalmi csoporttal úgy, hogy bizonyos mértékben elfogadja annak értékeit, normáit, szabályait stb.

Integritásmenedzsment A korrupciómegelőzés holisztikus és rendszerszerű megközelítése, folyamatos és komplex tevékenység, amely az integritás fejlesztését, illetve a korrupció és integritássértések megelőzését szolgálja.

Integritás A latin szó eredeti jelentése érintetlenség, teljesség, tisztaság.

Integritássérelem Minden olyan jelenséget takar, amelyek az integráns működés elveivel és szabályaival ütköznek (lehet az jogi, etikai, szakmai vagy más szabály megszegése). A korrupcióval nagyban átfedő, de annál szélesebb fogalom.

Interakcióelemzés Kölcsönös viszonyok, kölcsönhatások elemzése.

Interdependencia Az interdependencia kölcsönös függést jelent két állandó egység között, amelynek alapjai meghatározottak lehetnek gazdaságilag, politikailag, ideológiailag, szociológiailag, pszichológiailag és funkcionálisan is.

Interdiszciplináris Több tudományágra kiterjedő terület.

Intimitásszükséglet Szoros, bensőséges és kölcsönös társas kapcsolatok fenntartásának az igénye.

Intrinsic (belső) motiváció Azon motívumok összessége, amelyek hatására a létrejövő viselkedés önmagáért tűnik értékesnek és önfenntartónak.

Introjekció A szülők által képviselt értékek beépítése a felettes énbe.

Introspekció A pszichológia tudományának a kezdeti szakaszában az önmegfigyelésen volt a hangsúly, a később megjelenő behaviorizmus pedig teljesen elvetette kutatási módszerként az objektivitásra való hivatkozással.

Introvertált Olyan személy, akire jellemző a félénkség, a gyakori egyedüllét, visszahúzódottság.

Játszma Eric Berne kulcsfogalma, tranzakciók sorozata, amely egy előre meghatározott, a szereplők által jól ismert kimenetel felé halad.

Kategoriális érzelmek Az élményben körülírtan, más érzelmi minőségektől megkülönböztethetően átélhető emóció.

Kibertér Az egyének társas hálózatainak, csoportjainak egy olyan sajátos formája, amely a számítógéprendszerek és hálózatok virtuális valóság terében jönnek létre. A hálózat tagjai egymással társas kapcsolatokat alakítanak ki, kommunikálnak.

Kísérlet Azon eljárás, amely során a vizsgált személy élményeiben változásokat generálnak, ennek hatásait pedig objektív módszerekkel mérik.

Kivívott szerepek Az egyén által szándékosan keresett szerepek, amelyek valamilyen aktivitást feltételeznek az egyén részéről.

Klasszikus kondicionálás Két inger összekapcsolódása mentén történik meg a tanulás.

Kliensközpontú (személyközpontú) terápia A szakember célja, hogy a kliens jobban megértse és elfogadja önmagát, nehézségeit. A szakember saját személyiségével, empatikusan, hitelesen és elfogadóan van jelen.

Kognitívdisszonancia-redukció Döntési helyzetben az egymásnak ellentmondó információk, gondolatok, érzések okozta belső feszültséget az egyén csökkenti azáltal, hogy különböző módokon meggyőzi önmagát döntésének helyességéről.

Kognitív értékelési elmélet A kategoriális érzelmek élményben történő megjelenését a (kezdeti) élmény kognitív dimenziók mentén megvalósuló szubjektív kiértékelésével értelmező elmélet.

Kognitív érzelemelmélet Valins érzelemelmélete, amely egy adott érzelem élményben történő megjelenéséhez kizárólag kognitív történéseket is elégségesnek tart: nem tartja szükségesnek a tényleges autonóm válaszok jelenlétét.

Kognitív motivációk Belső, intrinsic motivációk.

Kognitív-affektív érzelemelmélet Schachter érzelemelmélete, amely egy adott érzelem élményben történő megjelenését a fiziológiai (autonóm) arousal keletkezésének, valamint az arousalt kiváltó helyzet kognitív feldolgozásának oksági kapcsolatba hozására vezeti vissza.

Kolerikus A galénoszi tipológia szerint erős önérvényesítő képességgel rendelkező, dinamikus, de kiegyensúlyozatlan idegtípus; gyakori indulatkitörések jellemzik.

Kommunikációs struktúra A csoporton belüli kommunikációs hálózat, kommunikációs szerkezet. Leavitt különítette el a következő típusait: abszolút, lánc-, kör-, X-alakzat, Y-alakzat.

Kompetenciamotívum A környezet feletti hatékony kontroll gyakorlására irányuló belső késztetés.

Konform viselkedés Többséghez igazodó viselkedés.

Konformitás Konformitásról beszélünk, ha az egyén viselkedésének vagy véleményének változása következik be a csoport vélt vagy valós nyomásának hatására. Tehát a konform viselkedés külső nyomás hatására jön létre, amikor a személy úgy cselekszik, ahogy „előírják" neki.

Konstruktív versengés A konstruktív versengés akkor jön létre, ha a felek élvezik a versengést, személyes fejlődést élnek meg, jó kapcsolatot ápolnak a versengés után, növekszik a feladattal kapcsolatos észlelt hatékonyságuk, motiváltak újabb projekt elvállalására, és a jövőben szívesen működnek együtt.

Kontaktometria Az egyén társas viszonyrendszere mennyiségi és minőségi feltérképezésének módszere.

Kontaktushipotézis-modell Allport dolgozta ki ezt a modellt, amely szerint a csoportok közötti előítéletek csökkentésére a személyes interakciók – azaz a kontaktusok – alkalmasak, hiszen ekkor az egyéneknek lehetőségük lesz a másik nézőpontjának megismerésére, az ismerősség növekedése pedig csökkenti a másik csoport tagjaival kapcsolatos szorongást, több információjuk lesz az adott csoportról.

Korlátozott etikusság Az a jelenség, amikor az emberek megjósolhatóan nem etikus módon cselekszenek anélkül, hogy ennek tudatában lennének.

Korrupció Korrupcióként értelmezünk minden olyan cselekedetet, amikor egy köztisztviselő a köz érdekének szolgálata helyett egyéni érdekét vagy valamely csoport érdekét helyezi előtérbe.

Kötődés Érzelmi kapcsolat egy másik személlyel.

Krízis Eriksoni értelemben olyan fordulópont az egyén életében, amely bár sérülékennyé teszi az embert egy adott időszakban, mégis növekedési lehetőséget hordoz magában.

Kulturális pluralizmus A különbségeket megtartják az egyes kultúrák, a kultúrák közötti dialógusra, konstruktív konfliktusra épülő kulturális közösség jön létre. Ennek gyakorlati megvalósulása az integráció, magasabb fokon az inklúzió.

Kulturális sokk Amikor az egyének számukra idegen kultúrával találkoznak, fizikai és lelki értelemben is alkalmazkodási problémákkal találják szemben magukat (például gyakori fejfájás, rossz közérzet, honvágy, lehangoltság, olykor depresszió stb.).

Láncalakzat Szociogramban a párok lineáris egymáshoz kapcsolódása úgy, hogy az alakzat elején és végén elhelyezkedő személy között nincs kapcsolat.

Lelkiismeret A felettes én része, amely a helytelen viselkedést meghatározó szabályokat tartalmazza.

LMBT A leszbikus, a meleg, a biszexuális és a transznemű személyek csoportja.

Magatartás Az ember személyiségének megnyilvánulása, amely a szocializációs hatásokat is magában foglalja.

Manipuláció Megváltozott vagy módosított cselekvésre késztető befolyásolás, a meggyőzés látszatát keltve; a meggyőzendő személy előtt rejtve marad(hat) a manipuláció valódi célja, miközben látszólag a manipulált érdekében történik, az ő javát szolgálja.

Másodlagos csoportok Nagyobb létszámúak, kevesebb direkt kapcsolódás jellemzi a csoport-tagokat, így az érzelmi kötelékek nem olyan szorosak. Egységes kognitív képpel a legtöbb csoporttag nem rendelkezik a csoport egészét alkotó egyénekről (például munkacsoportok).

Másodlagos érzelmek Tényleges autonóm reakciók nélkül vagy azoktól függetlenül átélt, úgynevezett minthaérzelmek.

Megbízhatóság Azon tudományos kritérium, amely arra vonatkozik, hogy a vizsgált jelenségnek újra megfigyelhetőnek kell lennie, más kutatók számára is egyértelműnek kell lennie, hogy mit figyelnek meg.

Megismételhetőség Azon tudományos kritérium, amely arra vonatkozik, hogy az eljárási metodika máskor is hasonló eredményekhez vezessen.

Megfigyeléses tanulás Új készségek elsajátítása valaki más megfigyelése révén.

Megküzdés Olyan erőfeszítés, amelyet a személy azért tesz, hogy a számára nehéz vagy fenyegető helyzeteket legyőzze.

Melankolikus A galénoszi tipológia szerint kiegyensúlyozatlan, depresszióra hajlamos idegtípus; gyenge, vagyis nem képes akaratát érvényesíteni, és merev: bár könnyen befolyásolható, rosszul alkalmazkodik a környezethez, és kevés hajlamot mutat a fejlődésre.

Memória típusai A memórianyomok osztályozása, elsősorban tartósságuk szempontjából. A tartósság mint osztályozó elv más jellegzetességekkel jár együtt; a különböző hosszúságú memórianyomok például az agy különböző részeiben tárolódnak. Megkülönböztetünk érzékelési (ultrarövid), rövid (munka), középtávú, és hosszú távú memóriát. Tartós memórianyomokat csak az utóbbi hoz létre.

Memória Általában véve az elménék az a képessége, hogy a tanulás közben elsajátított dolgokat az idegrendszerben kódolja, tárolja, és szükség esetén előhívja. Ez a meghatározás azonban csak az úgynevezett hosszú távú memóriára igaz. A rövid távú memória különböző fajtái a tanulást segítik (lehetővé teszik, hogy tanulás közben fejlődjünk), de ezek tanulás után rövid időn belül törlődnek. Tartós memórianyomokat csak a hosszú távú memória folyamatai hoznak létre. Két legfontosabb formája a procedurális és deklaratív memória.

Motiváció Az a pszichés állapot, amely közvetlenül vagy közvetve cselekvésre ösztönöz.

Motivációs piramis A motívumcsoportok hierarchikus egymásra épülésének Maslow által kidolgozott funkcionális rendszere.

Motívum Cselekvésre ösztönző késztetés.

Négyszögalakzat Szociogramban négy személy kölcsönös, zárt alakzata, amely klikket alkot.

Nemzetiség Minden olyan – Magyarország területén legkésőbb egy évszázada honos – népcsoport, amely az állam lakossága körében számszerű kisebbségben van, a lakosság többi részétől saját nyelve, kultúrája és hagyományai különböztetik meg, egyben olyan összetartozás-tudatról tesz bizonyságot, amely mindezek megőrzésére, történelmileg kialakult közösségeik érdekeinek kifejezésére és védelmére irányul.

Neoanalitikus elméletek Alapja Freud pszichoanalitikus elmélete. Az itt megjelenő elképzelések egyfajta revíziói Freud tanainak, újragondolva, megvizsgálva elméleteit.

Normaalakulás szakasza (norming) A csoportfejlődés harmadik szakasza. Jellemzője: a nézetek és érzések nyílt cseréje, kialakulnak a közös csoportnormák, attitűdök, szerepmeghatározások, kölcsönös támogatás, a csoportkohézió kialakulása.

Nyilvános feltétel Olyan kísérleti elrendezés, ahol a részt vevő személy(ek) kiléte mások számára azonosítható.

Objektivitás Azon tudományos kritérium, amely arra vonatkozik, hogy az információk mentesek legyenek a szubjektivitástól.

Okság észlelt helye A saját viselkedése okát a cselekvő saját magának (az okság helye belső) vagy a környezetnek, a helyzetnek tulajdonítja (az okság helye külső).

Operáns kondicionálás A spontán megjelenő viselkedések közül azt erősítjük meg, amelynek megjelenése kívánatos.

Önaktualizáció lásd Önmegvalósítás

Önattribúciós mechanizmus A belső motivációkkal összefüggésben értelmezve: a saját viselkedése okát a cselekvő saját magának tulajdonítja.

Önmagát beteljesítő jóslat (Pygmalion-effektus) Azt a jelenséget, amikor egy személy másokkal kapcsolatos előzetes elvárásai olyan viselkedési megnyilvánulásokat hoznak létre nála, amelyek hatására az elvárások beigazolódnak, *önbeteljesítő jóslatnak* nevezzük.

Önmegvalósítás Egy adott emberben meglévő képességek, adottságok állandó aktualizálására, megvalósítására irányuló humán késztetés; elhivatottság a saját természetünk mind teljesebb ismeretére és elfogadására, törekvés személyiségünk összefogására, integrációjára.

Önmegvalósítás Egy olyan folyamat, amelynek következtében az én növekszik, kiteljesedik.

Ösztönén (Id) A személyiség azon összetevője, amely születésünktől fogva adott, és így a személyiségünk ősi része, magában foglalja az öröklött, ösztönös és primitív részeket, és teljes egészében tudattalan.

Panoptikus antikorrupció A korrupció elleni küzdelem azon felfogása, amely a korrupciót a munkatársaktól várható, logikus emberi reakciónak tekinti, ezért fokozott mértékben használja a szoros ellenőrzés, megfigyelés, kivizsgálás, büntetés és elrettentés eszközeit.

Páralakzat Szociogramban, ha két személy kölcsönösen választja egymást.

Paradigma Kísérleti technika: a személyekkel elhitetik, hogy a saját autonóm (fiziológiai) működésükről kapnak visszajelzést; például a szívritmusuk alakulásáról, változásáról. Valójában a visszajelzést manipulálják.

Peremhelyzetű személy Szociogramban az a magányos csoporttag, akinek nincs kölcsönös választása. Ő választ, de őt nem választják, a többi csoporttag elutasítja, így peremhelyzetbe szorul.

Pozíció A pozíció egy betölthető helyet jelent a kisebb vagy nagyobb közösségek rendszerében, amely lehet egy csoport, egy szervezet vagy akár az egész társadalom.

Primer drive A lét- vagy fajfenntartást szolgáló motívum (drive).

Pszichoanalízis Sigmund Freud nevéhez köthető vizsgálati és kezelési módszer, a pszichoanalitikus irányzaton alapul.

Pszichogén szükséglet Másodlagos szükséglet. Pszichológiai vagy szociális szükségletet jelöl (például alkotás, kreativitás, utazás, barátok).

Racionális A racionális jelzőt – a racionális döntések elméletének megfelelően – a pontos helyzetelemzés és érzelemmentes számítás alapján meghozott, szigorú cél-eszköz racionalitás értelmében meghozott döntésre használjuk.

Referenciacsoport Azok a fontos csoportok, amelyeknek tagjai vagyunk (vagy csak szeretnénk azzá válni), az egyén számára egyfajta viszonyítási keretként működnek. Ez a viszonyítási csoport meghatározza a más csoportokhoz való kapcsolódásunkat és azt, hogy mely csoport szabályait tartjuk magunkra nézve érvényesnek. Két funkciója van: a normatív és az összehasonlító funkció.

Séma Egy olyan forma, ahogyan a tudás az emlékezetben szerveződik.

Spontán versengés Az egyénre jellemző belső attitűd, az egyén saját vágya, motivációja arra, hogy valamiben a legjobb legyen, vagy jobb legyen másoknál. Alapja a társas összehasonlítás.

Spontán, alkalomszerű szerepek Olyan szerepek, amelyeket átmeneti helyzet hoz létre, és a helyzet befejeződésével ezek a szerepek meg is szűnnek.

Stakeholder A változás folyamatainak érintettjei.

Státusz A betölthető pozícióval együtt járó rang.

Stressz Pszichológiánkra is ható élettani folyamat, amely a szervezet számára kihívást jelentő tényezőből (stressztényezőből) és a szervezet válaszából (stresszválasz) áll. A stresszválasz első eseménye a stresszhormonok termelése, lényegét azonban az általuk előidézett testi és pszichikai változások képezik. „Jó stressz” névvel szoktuk illetni azokat a stressztényezőket, amelyek nem merítik ki a szervezet alkalmazkodási képességét, és a teljesítményt fokozzák negatív következmények nélkül. A „rossz stressz” túlnő a szervezet alkalmazkodási képességén, és testi-pszichikai betegségek kialakulásához vezethet.

Strukturális modell Freud elmélete, amely alapján a személyiség három összetevőből épül fel – az ösztönénből (id), az énből (ego), valamint a felettes énből (szuperego).

Strukturális versengés Intézményesített versengés, vagyis verseny. A versenynek világosan megfogalmazott céljai, szabályai és jutalmai vannak, és világosak azok a jutalmazás alapjául szolgáló kritériumok is, amelyek mentén a versenyző feleket összehasonlítja egy külső személy vagy bizottság.

Sündisznó helyzetű személy Szociogramban az a magányos csoporttag, aki már nem választ a csoportban, és őt sem választják. Az izolálódás bekövetkezett, legtöbbször a csoportot a jövőben elhagyó személyekké válnak.

Szangvinikus A galénoszi tipológia szerint kiegyensúlyozott, erős (önmagát és akaratát érvényesíteni képes) és dinamikus idegtípus (képes a változásra és fejlődésre).

Származtatott motívumok A primer megerősítőkkel kondicionálás révén tanult késztetések.

Szegregáció Többféle típusa van, de leggyakrabban a területi elhelyezkedéssel, lakhatással és ebből következő intézményi elkülönüléssel/elkülönítéssel kapcsolatban használjuk.

Személyes integritás Értékvezérelt magatartás. A személyes integritás a vallott és a követett értékek azonosságát jelenti – amikor azt tesszük, amit mások előtt is felvállaltan helyesnek tartunk.

Személyes konstruktum Egy olyan egyéni dimenzió, reprezentáció, amelyet minden egyén a saját, egyedi, különleges módján értékel és minősít. Ez határozza meg az egyén viselkedését.

Személyiség Dinamikus szerveződése a személyen belüli pszichofizikai rendszereknek, amely létrehozza az adott személyre jellemző egyéni viselkedés-, gondolat- és érzésmintázatokat.

Személyiségleltár Olyan összetett személyiségteszt, amely igyekszik megragadni a személyiség különböző dimenzióit.

Személyiségpszichológia A pszichológia tudományának azon ága, amely az emberi személyiség felépítésével, működésével, fejlődésével foglalkozik. Igyekszik feltárni a lelki jelenségeket és azok működését, törvényszerűségeket állapít meg, és az egyéni eltérésekre keresi a magyarázatot.

Szerep A szerep a státusz kapcsán meghatározható társadalmi elvárások összességét jelenti.

Szerepkonfliktusok A szerepek sokrétűsége és a szerepekhez kapcsolt elvárások között kialakuló konfliktusok. Szerepkonfliktus kialakulhat az egyes szerepek között (például anya-vezető köztisztviselő), a szerepeken belül (ellentétes elvárások a szereppel kapcsolatban) és a személyiség, illetve szerep összefüggésében (a szerepelvárás ütközik az egyén személyiségével, saját értékrendjével) is.

Szerepkonfúzió Erikson pszichoszociális elméletében a serdülő sok szerepet kipróbált, de még nem volt képes kialakítani a saját identitását.

Szervezeti integritás A közigazgatási szervezetek integritása alatt azt értjük, hogy a ráruházott erőforrásokat a demokratikus értékeknek, elveknek és szabályoknak és a demokratikus rendszerben meghozott döntéseknek megfelelően hatékonyan és hatásosan használják.

Szociális szerepek A csoport érzelmi légkörének kialakításában, a tagok érzelmi és interperszonális szükségleteinek a kielégítésében tölt be szerepet.

Szociogram A csoporton belüli társas kapcsolatok feltérképezése során kialakított ábra, egyfajta térkép, amely megmutatja a csoporttagok egymáshoz való viszonyát.

Szociometria Moreno által a csoporton belüli társas kapcsolatok feltérképezésére kialakított módszer.

Sztereotípia Azon tulajdonságok összessége, amelyet egy adott szociális csoportra jellemzőnek tartunk. A leggyakoribbak a faji, etnikai, nemzeti és nemi sztereotípiák, de ismerünk foglalkozási csoportra és kinézetre vonatkozó általánosításokat is.

Tanulás típusai Ez a kifejezés azt a módot jelöli, ahogyan a tanulás (valaminek az elsajátítási folyamata) végbemegy. Főbb típusai a bevéső dés, epizodikus tanulás, habituáció és szenzitizáció, asszociáció, aktív tanulás és enkulturáció.

Tanulás A tanulás valamilyen tudás, viselkedés, képesség vagy értékrend elsajátításának folyamata. A memóriával szoros összefüggésben kialakítja a tapasztalatoknak azt a tárházát, amelyre életünk során szükségünk van.

Tanult tehetetlenség Kontrollálhatatlannak megélt helyzetek sorozatos átélése, megtapasztalása nyomán kialakult alacsony motiváció és erőfeszítés a változásra, változtatásra.

Tárgykapcsolat Az egyén szimbolikus viszonya a külső környezetéhez, kiemelten a szülőkkel.

Társadalmi egyenlőtlenség dimenziói A hierarchikus társadalmi berendezkedésben az egyes társadalmi rétegek közötti különbségek (például fogyasztás, kultúra, életmód, érdekérvényesítés, lakás, lakókörnyezet, anyagi színvonal, munkamegosztás, egészségi állapot).

Társadalmi indikátorok rendszere A társadalomban zajló folyamatokat mutató indikátorok (jelzőszámok) rendszere. Ilyen indikátorrendszer például a laekeni indikátorrendszer.

Társadalmilag sérülékeny csoportok A társadalomnak azon csoportjai, amelyek tagjai a szegénységnek, a társadalmi kirekesztettségnek az összlakosságnál nagyobb mértékű kockázatával szembesülnek.

Társas debilizáció vagy társas gátlás Az a jelenség, amikor az együttes helyzet visszaveti a teljesítményt.

Társas facilitáció vagy társas serkentés Az a jelenség, amikor az együttes helyzet a csoportteljesítmény növekedéséhez vezet.

Társas facilitáció Az egyéni teljesítmény mennyiségi növekedését eredményező, gyakorolt társas hatás.

Társas lazsálás Ha a csoportban dolgozó egyének tudják, hogy egyéni hozzájárulásukat a csoportfeladathoz nem lehet megbízhatóan kimutatni, akkor az egyének kisebb erőfeszítéssel végzik a feladatot, ami teljesítménycsökkenéshez vezet.

Társas összehasonlítás A társas összehasonlítás olyan alapvető, veleszületett emberi késztetésnek tekinthető, amelynek funkciója a pontos énértékelés, és alapja az összehasonlítási másik.

Teljesítés szakasza (performing) A csoportfejlődés negyedik szakasza. Jellemzője: problémamegoldási módok kialakulása, munkavégzés időszaka, csoporttagok közötti munkamegosztás, funkciókhoz igazodó, rugalmas szerepek.

Teljesítményszükséglet Akadályok, nehézségek leküzdésének, nagyobb teljesítmény elérésének igénye.

Topografikus modell Freud elmélete a lélek tartományairól, amelyek a tudatos, a tudatelőttes és a tudattalan.

Tranzakció Verbális és nonverbális kommunikációs egység.

Tranzakcióanalízis Eric Berne alkotta pszichoterápiás elmélet és gyakorlat.

Tudatelőttes A topografikus modell azon eleme, amelynek elemei aktuálisan kívül esnek a tudatosságon, vagyis amelyekről pillanatnyilag nincs tudomásunk, de könnyen a tudatba hívhatók.

Tudatos A topografikus modell azon területét írja le, amelyről pillanatnyilag tudomásunk van, vagyis a tudatos élményeket, gondolatokat, érzéseket, viselkedéseket tartalmazza.

Tudattalan A topografikus modell azon területet írja le, amelynek elemei a tudatosság számára közvetlenül nem hozzáférhetők. Az ebbe a tartományba kerülő tartalmak nem tűnnek el, mivel folyamatosan hatást gyakorolnak a személy viselkedésére, tudatos élményeire.

Valóságelv Ezen elv mentén az egyes cselekvések kivitelezéséhez figyelembe kell venni a valóság, a realitás által létrehozott korlátokat.

Változási görbe A szervezeti változást leíró modell, amelynek szakaszai: elutasítás, ellenállás, fordulópont, elfogadás és elköteleződés.

Védőoltás-effektus Olyan, a meggyőzés tárgyával szemben felhozott ellenérv, amelyet a meggyőzendő(k) könnyedén, maguktól képes(ek) megcáfolni; hatása analóg azzal, amikor valamely legyengített vírussal oltanak be; létrejön a védettség.

Versengés A versengés során egyének vagy csoportok arra törekszenek, hogy egy adott összehasonlítási helyzetben a másiknál jobbak vagy a legjobbak legyenek, vagyis győzzenek.

Viharzás szakasza (storming) A csoportfejlődés második szakasza. Jellemzője: a feladat követelményeivel szembeni érzelmi ellenállás, egyéni különbségek és bizalmi konfliktusok felszínre kerülése, verseny a szerepekért és a státuszokért.

Viselkedés Az ember látható és hosszabb ideig észlelhető megnyilvánulásai, amelyeket a környezet, a motivációk, attitűdök, valamint a mentális és testi állapotok határoznak meg.

Vonalhosszúság-becslési kísérlet A csoportnyomás hatása az egyéni ítéletek alakulására jelenség kapcsán Asch által kidolgozott kísérleti paradigma; három különböző hosszúságú függőleges vonal közül annak az egynek a megnevezése, amely egy negyedik vonal hosszával megegyezik. „Hűséges társ”-elrendezés: a vonalhosszúság-becslési kísérlet során az egységes csoportvélekedést megbontó szövetséges csoporttag; ezáltal a csoportnyomás egyöntetűsége megszűnik „hűséges társ elvonása”.

A Dialóg Campus Kiadó a Nemzeti Közszolgálati Egyetem könyvkiadója.

Nordex Nonprofit Kft. – Dialóg Campus Kiadó • www.dialogcampus.hu
www.uni-nke.hu • 1083 Budapest, Ludovika tér 2. • Telefon: (30) 426 6116
E-mail: kiado@uni-nke.hu • A kiadásért felel: Petró Ildikó ügyvezető
Felelős szerkesztő: Kilián Zsolt • Olvasószerkesztő: Tar Krisztina
Tördelőszerkesztő: Gyapjas Anikó • Nyomdai munkák: Pátria Nyomda Zrt.
Felelős vezető: Simon László vezérigazgató

ISBN 978-615-5889-67-7 (nyomtatott)
ISBN 978-615-5889-68-4 (elektronikus)

ISSN 2630-919X

Napjainkban egyre nagyobb teret hódít az a szemlélet, amely szerint a hazai közszolgálat hatékonyságának egyik sarokköve az emberi erőforrás, amely döntő hatást gyakorol a közigazgatási szervezeteknek nemcsak a működésére, de társadalmi megítélésére is. E fontos körülmény miatt szükséges és elengedhetetlen, hogy a közszolga naprakész és releváns magatartástudományi ismeretekkel rendelkezzen.

A könyv a maga nemében hiánypótló, hiszen korábban nem volt példa speciálisan a közigazgatási szempontoknak megfelelő interdiszciplináris tudásanyag interpretálására. Nagy értéke továbbá, hogy az ismeretek nem csupán megfelelnek a tudományos elvárásoknak, de azok gyakorlati hasznosíthatósága is nagy figyelmet kap, hiszen a mű autentikus módon reprezentálja a közigazgatási tevékenység szempontjából legfontosabb humán kérdésköröket. Az olvasó ezért egyszerre fejlesztheti tudását és egyben inspirálódhat is a pszichológiához kapcsolódó további ismeretek megszerzésére.

A mű a KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15-2016-00001 „A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés” című projekt keretében jelent meg.

Dialóg Campus

SZÉCHENYI 2020

MAGYARORSZÁG KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE